



Conditions de Produit Terminaux de Paiement

1. INSTALLATION DU TERMINAL DE PAIEMENT

1.1. Le Commerçant choisit sous son entière responsabilité le site d'installation du Terminal de Paiement et le prépare en tenant compte des spécifications du Contrat et/ou du manuel d'installation. Le Commerçant veille à ce que l'infrastructure, comme le câblage et les équipements IT, nécessaire à l'installation et au fonctionnement du Terminal de Paiement, soit présente. En cas de défaut, Worldline se réserve le droit de facturer une deuxième intervention pour l'installation du Terminal de Paiement, conformément aux tarifs en vigueur.

2. DUREE

2.1. En l'absence de mention contraire sur le Bon de Commande/Document de Couverture ou dans des Conditions Spéciales, le service de assistance technique/Location du Terminal de Paiement est commandé pour une durée initiale d'un an. A la fin de la durée initiale, le service est renouvelé chaque fois pour une nouvelle période d'un an, à moins qu'une partie ne dénonce le service par lettre recommandée, au moins trente jours avant la fin de la durée initiale ou d'une nouvelle période.

2.2. Le Commerçant dispose d'un délai de réflexion de 48 heures après signature du Bon de commande afin de résilier la Location, pour autant que le Terminal de Paiement n'ait pas encore été installé. Cette résiliation doit être notifiée par fax ou par courrier recommandé, le cachet de la poste faisant foi.

3. TRANSFERT DE PROPRIETE ET DERISQUES

3.1. La livraison du Terminal de Paiement se fait en conformité avec les Incoterms (2010) Ex Works.

3.2. Le Commerçant contrôlera les Terminaux de Paiements livrés, pour les défauts visibles et communiquer ces défauts éventuels à Worldline, conformément aux Conditions Générales.

3.3. En cas d'Achat, Worldline reste propriétaire du Terminal de Paiement tant que le prix d'achat total n'a pas été payé; pendant cette période, il est interdit au Commerçant de:

- grever le Terminal de Paiement d'un droit quelconque (gage, caution, hypothèque, ...) ou de l'offrir en garantie
- céder le Terminal de Paiement ou le mettre à disposition d'un tiers.

Si le Commerçant a opté pour la Location, ces interdictions sont également d'application.

3.4. En cas de Location, Worldline reste propriétaire des Terminaux de Paiement.

3.5. Même si le Commerçant est devenu le propriétaire du Terminal de Paiement et respecte toutes ses obligations financières vis-à-vis de Worldline: (i) le logiciel et le module de sécurité (CSM) restent la propriété exclusive de Worldline; et (ii) la carte SIM dont les services sont facturés par Worldline, reste la propriété de l'opérateur télécom. Le Commerçant s'engage également à restituer ceux-ci à Worldline à la fin du Contrat ainsi qu'à la première demande, sans que cette restitution ne donne droit à quelconque indemnisation du Commerçant.

3.6. En cas de Location, le Commerçant s'engage également à restituer à Worldline, à sa première demande, sans indemnité, sous sa seule responsabilité et en parfait état, les Terminaux de Paiement désaffectés ou non utilisés ainsi que la carte SIM.

4. ENTRETIEN ET UTILISATION DU TERMINAL DE PAIEMENT

4.1. Le Commerçant s'engage à utiliser le Terminal de Paiement en bon père de famille et suivant les instructions d'utilisation du manuel associé.

4.2. En cas de Location, il est strictement interdit de sous-louer le Terminal de Paiement, de le mettre à disposition d'un tiers ou de le céder à titre onéreux sans une autorisation écrite et préalable de Worldline.

4.3. Le Commerçant s'engage à suivre scrupuleusement les instructions de Worldline lorsque le Terminal de Paiement est programmé. Lorsque le Commerçant dispose d'un Terminal de Paiement portable, il s'assure que celui-ci est placé sur le chargeur et qu'il y reste pendant toute la durée de la programmation.

4.4. En cas d'Achat, les composants hardware du Terminal de Paiement sont couverts par

une garantie de bon fonctionnement. La période de garantie sera égal à douze mois (à compter de la livraison ou de l'envoi), à moins qu'une autre période ne soit indiquée sur le Bon de Commande/Document de Couverture. La garantie n'est pas valable pour les situations et problèmes décrits dans l'article 6. Si le Commerçant doit faire appel à la garantie pour un Terminal de Paiement, il suivra scrupuleusement la procédure de garantie de Worldline.

4.5. Sans accord préalable écrit de Worldline, il est strictement interdit au Commerçant de modifier ou réparer le Terminal de Paiement. En cas de non-respect de cette interdiction, Worldline a le droit de mettre fin immédiatement au Contrat, sans période de préavis ou indemnisation, sans préjudice du droit de Worldline à un dédommagement.

4.6. Le Commerçant n'est autorisé à ouvrir le Terminal de Paiement sauf pour des tâches strictement nécessaires à l'utilisation du Terminal de Paiement avec imprimante, par ex. le remplacement des rouleaux de papier. Ces tâches et le matériel utilisé à cet effet sont à la charge exclusive du Commerçant.

4.7. Le Commerçant n'éteindra pas son Terminal de Paiement pendant la nuit pour que des mises-à-jour de logiciel puissent avoir lieu, et suivra strictement les directives d'utilisation qui lui sont communiquées par Worldline.

4.8. Worldline a toujours le droit, en cas de Terminal de Paiement défectueux, de choisir soit de réparer le Terminal de Paiement, soit de le remplacer par un Terminal de Paiement du même type, soit de le remplacer par un Terminal de Paiement avec les mêmes fonctionnalités (qui est éventuellement d'une nouvelle génération). Le Commerçant accepte que l'exemplaire qui est utilisé en remplacement, n'est pas nécessairement neuf.

4.9. Sans autorisation écrite et préalable de Worldline, le Commerçant n'exportera pas de Terminal de Paiement en dehors de l'Union Européenne. Le Commerçant communiquera également cette interdiction aux tiers qui viendraient en possession du Terminal de Paiement.

5. RESPONSABILITE

5.1. En cas de Location, il est conseillé au Commerçant d'assurer le Terminal de Paiement à ses frais, pour la valeur à neuf, contre tout risque de perte, destruction, dommage, incendie et vol.

5.2. Si le Commerçant, en cas de Location, doit indemniser Worldline (par ex. en cas de destruction ou vol du Terminal de Paiement), la valeur du Terminal de Paiement sera déterminé sur base de son âge.

5.3. Si une défectuosité est constatée au Terminal de Paiement, imputable à Worldline, Worldline a comme unique obligation de soit le réparer, soit le remplacer (au choix de Worldline). Cette obligation expirera si le Commerçant n'informe pas Worldline de la défectuosité comme prévu dans les Conditions Générales.

6. ASSISTANCE TECHNIQUE

6.1. L'assistance technique est disponible si indiqué dans le Bon de Commande/Document de Couverture.

6.2. Si le Commerçant n'a pas signé de contrat d'assistance, il peut néanmoins faire appel à l'assistance technique par téléphone de Worldline, moyennant paiement additionnel. Ce paiement couvre la réparation de la défectuosité du Terminal de Paiement, même si plusieurs appels téléphoniques sont nécessaires pendant une période maximale de deux semaines. Si une intervention sur place est nécessaire, un coût unique par intervention sera facturé.

6.3. L'assistance technique a lieu sur demande expresse du Commerçant. Le Commerçant doit informer le service clientèle le plus rapidement possible d'un dérangement éventuel, mauvais fonctionnement du Terminal de Paiement ou du logiciel intégré.

6.4. L'intervention du technicien sur place n'a pas lieu les dimanches et jours fériés, à l'exception de dispositions contraires dans le Bon de Commande/Document de Couverture. (Pour certaines formules d'assistance, il est, par exemple, fait exception pour les quatre dimanches pendant lesquels les magasins sont ouverts en Belgique).

6.5. En cas d'intervention sur place, le technicien se déplacera vers l'emplacement géogra-

phique du Terminal de Paiement, telle qu'enregistrée dans la banque de données de Worldline. Si un autre emplacement est requis pour l'intervention, le Commerçant doit le signifier expressément à Worldline au moment de la demande d'intervention. Si le technicien se déplace à une mauvaise adresse, Worldline a le droit de facturer un coût supplémentaire.

6.6. Lorsqu'une intervention effectuée par Worldline ne fait pas partie de l'assistance technique telle que définie dans ces Conditions de Produit, le technicien établit un rapport qu'il fait signer par le Commerçant et dont il conserve une copie. Ce rapport sert de base pour la facturation supplémentaire conformément aux tarifs de Worldline en vigueur.

6.7. Le Commerçant s'engage à donner libre accès aux techniciens de Worldline, sans frais ni indemnité, à l'endroit où l'assistance technique doit être effectuée.

7. INTERVENTION NON COUVERTES

Les coûts de matériel, personnel et déplacement suivants ne sont pas inclus dans l'assistance technique (ou, en cas d'Achat, de la garantie) et sont dès lors facturés séparément au Commerçant, selon les tarifs en vigueur dans Worldline:

- les pannes causées par une erreur de manipulation ou par l'utilisation du Terminal de Paiement à des fins pour lesquelles celui-ci n'est pas conçu ou destiné. Ceci comprend également les dégâts causés par des manipulations auxquels ces appareils ne peuvent résister, comme des surtensions électriques, des chocs et coups violents, l'immersion dans un liquide etc.;
- le déplacement du technicien de Worldline suite à un appel injustifié du Commerçant;
- les dommages causés par un entretien ou une réparation exécutée par d'autres personnes que les collaborateurs ou sous-traitants habilités par Worldline;
- les interventions pour résoudre un fonctionnement défectueux du Terminal de Paiement, causé par un appareil ou un logiciel non livré par Worldline, ou par de lignes électriques ou télécommunications défectives;
- les dommages dus à la négligence, au cambriolage, au vandalisme, au sabotage, aux grèves, aux manifestations ou aux guerres;

- les dommages causés par la foudre, le feu, l'eau, l'effondrement de bâtiments et en général tous les accidents ou sinistres qui peuvent endommager le Terminal de Paiement sans que Worldline puisse être tenu responsable;
- les dommages causés par l'utilisation de cartes endommagées ou non conformes au standard ISO;
- le nettoyage et l'entretien des composants externes du Terminal de Paiement;
- le remplacement ou la livraison d'accessoires ou consommables, tels que papier et cartes nettoyantes;
- les frais inhérents à des services complémentaires demandés par le Commerçant;
- le remplacement d'une batterie défectueuse;
- les dommages causés par l'installation et l'utilisation d'accessoires et consommables qui ne satisfont pas aux spécifications prévues par la documentation;
- libérer le Terminal de Paiement et/ou son câblage pendant une intervention.

8. DEFINITIONS

- **Achat:** signifie qu'un Terminal de Paiement a été acheté par le Commerçant à Worldline. Pour l'application de ces Conditions de Produit, les dispositions en matière d'Achat sont également valables pour la location-vente, à partir du transfert de propriété vers le Commerçant.
- **Carte SIM:** module visant à authentifier les appels GSM ou GPRS du Terminal de Paiement, et qui ne peut être utilisé que dans le cadre du Contrat.
- **Location:** signifie qu'un Terminal de Paiement est loué par un Commerçant à Worldline. Pour l'application de ces Conditions de Produit, les dispositions en matière de Location sont également valables pour la location-vente, jusqu'au moment du transfert de propriété vers le Commerçant.
- **Module de Sécurité (CSM):** Chip Security Module, module visant à garantir la sécurité et l'authentification des échanges des données entre l'ordinateur central de Worldline et le Terminal de Paiement.
- **Terminal de Paiement:** le terminal et ses accessoires qui sont mis à disposition du Commerçant par Worldline.