





























le montant a été réglé par un des Instruments de paiement auxquels le Client aura souscrit ;

(iv) faire ou faire faire les développements pour l'installation et l'activation du Logiciel E-transactions sur son système d'information et pour la connexion à la Plateforme E-transactions selon la documentation qui lui a été mise à disposition ; à cet égard, le Client déclare disposer des ressources matérielles et logicielles informatiques ainsi que des compétences nécessaires en vue du fonctionnement des Services E-transactions.

(v) installer ou à faire installer et activer les mises à jour ou livraisons du Logiciel E-transactions dans un délai de six (6) mois maximum. Le téléchargement est possible à partir de la Plateforme E-transactions ;

(vi) accepter les modifications consécutivement à toute demande de mise en production faite à la Banque, selon les termes de la documentation mise à disposition ;

(vii) traiter toute question relative au fonctionnement de la Plateforme E-transactions avec le SAV de la Banque, à l'exclusion des Instruments de paiement ou des Marques de Cartes souscrits par ses soins. A ce titre, le Client reconnaît qu'il devra prendre l'attache du fournisseur de l'Instrument de paiement ou de la Marque de Carte auprès de qui il a souscrit ledit Moyen.

(viii) s'interdire notamment de dupliquer, corriger, décompiler et assembler le Logiciel API E-transactions avec un autre logiciel du marché ou spécifique.

(ix) ne pas utiliser les Services E-transactions pour se positionner en tant qu'intermédiaire entre un commerçant tiers et la Banque (facilitateurs de paiement, galeries marchandes Internet, "agrégateurs" E-commerce, Marketplace) et de manière générale à toute autre fin que celle prévue aux présentes ;

(x) intégrer les Services E-transactions en « HMAC ». Le non-respect de cette condition pourra entraîner la résiliation de l'Option « Services E-transactions » dans les conditions prévues à l'article 2.3 des conditions communes de fonctionnement des services optionnels ;

(xi) tenir informé dans les meilleurs délais la Banque de toute évolution de la relation contractuelle avec les fournisseurs d'Instruments de Paiement auxquels le Client aura souscrit (notamment en cas de résiliation).

**6.2** Le Client est responsable de l'utilisation des Services E-transactions ainsi que de l'utilisation de ses éléments d'identification. A ce titre :

(i) Le Client s'engage à ne pas mettre à la disposition d'un tiers au Contrat ou de toute personne qu'il n'aura pas expressément habilitée, sous quelque forme que ce soit, directement ou indirectement, ses Identifiants et plus généralement, les méthodes d'accès à la Plateforme E-transactions et les informations transmises de façon sécurisée ;

(ii) Le Client reconnaît que toute utilisation des Services E-transactions avec leurs éléments d'identification est présumée faite par le Client et lui sera imputée, à charge pour le Client d'apporter la preuve contraire.

**6.3** Lors d'une opération de paiement par Cartes le Client s'engage également à respecter les indications

données par la Plateforme E-transactions et suivre les procédures dont les modalités techniques lui ont été indiquées.

**6.4** Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait faire réaliser une prestation informatique, qu'elle qu'en soit sa nature, en relation directe ou indirecte avec l'objet du Contrat, il s'engage à s'adresser en priorité aux compétences de la Banque. En cas de non-respect de cet engagement, la Banque aura la faculté de résilier l'Option « Services E-transactions » dans les conditions prévues à l'article 2 des Conditions de fonctionnement communes des services optionnels

Les modifications, extensions ou diminutions des travaux, demandées par le Client ne sont exécutées qu'après avoir fait l'objet d'un devis de la Banque et d'une acceptation du Client par la signature d'un avenant signé des deux parties.

Toutefois, la Banque a toujours la possibilité de refuser toute modification, extension ou diminution demandée par le Client.

La Banque attire l'attention du Client, qui se déclare pleinement informé et accepte les risques ainsi que leurs éventuelles conséquences financières, sur le fait que toute demande de modification en cours de projet est susceptible de générer des retards parfois significatifs par rapport aux plannings prévisionnels, qui sont produits à titre indicatif, le cas échéant.

## ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DE LA BANQUE

**7.1** La Banque assure directement, ou par l'intermédiaire de ses sous-traitants, les prestations relatives au Contrat, selon les normes en vigueur au moment de la signature de celui-ci. Elle garde l'entière maîtrise de ses choix en matière de moyens techniques et humains, pour assurer les Services E-transactions et sa sécurité ainsi que des lieux d'implantation du ou des centres techniques.

**7.2** La Banque s'engage à :

(i) Mettre à disposition du Client la Plateforme E-transactions lui permettant d'accepter les opérations de paiement dans le système de paiement à distance avec le mode sécurisé SSL 128 (Secure Sockets Layer) ;

(ii) Configurer la Plateforme E-transactions pour permettre l'accès aux Fonctionnalités souscrites par le Client et permettre le traitement des transactions ;

(iii) Informer le Client sur les dispositifs de sécurité existants dans E-transactions et sur les évolutions mises en œuvre dans ce domaine ;

(iv) Fournir une assistance technique, accessible par téléphone et courrier électronique, liée à la fourniture et au fonctionnement de la Plateforme E-transactions.

## ARTICLE 8 : INTERRUPTION / SUSPENSION

**8.1** Pour préserver la sécurité et l'intégrité des échanges de données, notamment en cas d'actes ou de menaces d'actes de piratage, de malveillance ou de fraude, la Banque pourra suspendre l'exécution des Services E-transactions, sous réserve d'en informer le Client dès que possible et par tout moyen écrit.

**8.2** Par ailleurs, la suspension et/ou la révocation de l'accès à la Plateforme E-transactions peut également intervenir notamment dans les cas suivants :

- le non-respect par le Client des procédures sécuritaires prévues dans le présent Contrat ;

- tout incident dans l'une ou l'autre des Fonctionnalités et/ou sur les comptes mouvementés ;

- la compromission d'un ou plusieurs outil(s) d'identification entendue comme la divulgation, la suspicion de divulgation ou de perte de l'outil conduisant à une possible perte d'intégrité et/ou de confidentialité des Services des Options.

**8.3** La Banque, dès qu'elle est informée d'un tel événement, suspend immédiatement les Services E-transactions afin de procéder aux diligences requises et le cas échéant, peut résilier la présente Option dans les conditions prévues à l'article 2 des Conditions de fonctionnement communes des services optionnels.

**8.4** Le Client doit informer immédiatement par écrit la Banque de tout événement susceptible d'entraîner la révocation de l'accès à la Plateforme E-transactions, au Logiciel E-transactions et aux outils de gestion.

**8.5** Le Client est seul responsable des dommages causés aux tiers par une non révocation ou une révocation tardive du fait de la non dénonciation d'un événement susceptible d'entraîner la révocation de l'accès à la Plateforme E-transactions, au Logiciel E-transactions et aux outils de gestion. Le Client ne pourra en aucun cas mettre en jeu la responsabilité de la Banque du fait de cette suspension des Services E-transactions.

**8.6** Dans l'hypothèse où la Banque viendrait à avoir connaissance de ce que le Client ne respecte pas les obligations légales et réglementaires auquel il peut être tenu en tant qu'éditeur de site internet, la Banque se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services E-transactions.

**8.7** Si, passé un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la notification de la suspension, l'exécution des Services E-transactions est toujours suspendue, le présent contrat pourra être résilié sans préavis par le Client moyennant l'envoi à la Banque d'un courrier en recommandé avec avis de réception.

## ARTICLE 9 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Au-delà des dispositions prévues dans les conditions communes de fonctionnement des services optionnels, il est précisé que :

(i) Les droits concédés au Client au titre des présents Services E-transactions s'entendent exclusivement d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non transmissible du Logiciel E-transactions pour la durée de l'Option et sur la Plateforme E-transactions.

(ii) Le Client s'interdit de donner accès sous quelque forme que ce soit au Logiciel E-transactions ou de le mettre à disposition de quiconque, à l'exception de ses seuls employés (et prestataires soumis contractuellement à une obligation de confidentialité et de respect de la propriété intellectuelle au moins aussi contraignante que celle figurant aux présentes) identifiés et habilités à cette fin. Le Client n'est notamment pas autorisé à sous-louer ou donner le Logiciel E-transactions en location.

(iii) Le Client peut utiliser le Logiciel E-transactions sur tout nouveau système informatique qui viendrait à se substituer à la configuration initiale.

(iv) Le Logiciel E-transactions et ses sauvegardes, soumis aux dispositions du Code de la propriété

intellectuelle, sont et demeurent la propriété de la Banque.

- (v) Le Client s'oblige à assurer la protection de la documentation du Logiciel E-transactions d'une façon adéquate au maintien des droits de la Banque et à prendre toute mesure appropriée vis-à-vis des personnes pouvant avoir accès au Logiciel E-transactions. Le Client s'engage à ne changer ni enlever aucune marque ou inscription figurant sur le Logiciel E-transactions et indiquant le nom du propriétaire.
- (vi) La Banque autorise le Client à dupliquer partiellement ou en totalité la documentation, y apporter des modifications si nécessaires, et à la diffuser dans ses services, conformément au Code de la propriété intellectuelle.
- (vii) La Banque se réserve les droits de propriété intellectuelle sur les éléments et livrables de toute nature réalisés et/ou fournis au Client dans le cadre du présent Contrat.

#### ARTICLE 10 : RECETTE

**10.1** La Recette désigne le processus qui a pour objet de vérifier la conformité des Services E-transactions et leurs paramètres aux besoins du Client.

**10.2** Ainsi, la Recette a pour objet de permettre au Client de vérifier que (i) les Services E-transactions sont fonctionnellement complets, et (ii) les Services E-transactions fonctionnent en parfaite conformité par rapport à ses besoins.

**10.3** La Banque attire tout particulièrement l'attention du Client sur le fait que cette étape est fondamentale et qu'elle constitue une garantie de succès de la bonne exécution des Services E-transactions.

**10.4** Le Client s'engage à réaliser des tests nécessaires sur les Services E-transactions en pré-production permettant de vérifier l'absence d'Anomalies et la conformité des Services E-transactions aux besoins du Client. Tant que ces vérifications n'auront pas été effectuées et que les tests feront ressortir des Anomalies, le Client ne doit pas passer au mode production.

**10.5** Le passage des Services E-transactions en pré-production sur les Services E-transactions en production résulte du changement des adresses d'appel à la plateforme E-transactions. Le passage du service en pré-production sur le service en production résulte uniquement du processus technique qui est constitué de la mise à jour de la clé HMAC et des URL des pages du Site.

**10.6** Cette opération vaut reconnaissance par le Client du fait que les Services E-transactions sont exempts d'Anomalie et sont conforme à ses besoins. Les Services E-transactions sont donc considérés comme mis en exploitation.

**10.7** La Banque ne peut plus être tenue pour responsable de toute Anomalie ou non-conformité des Services E-transactions aux besoins du Client.

#### ARTICLE 11 : GARANTIE ET RESPONSABILITE

##### 11.1 Dispositions communes

**11.1.1** Chacune des Parties assume l'entière responsabilité de ses actes et omissions pour l'ensemble des tâches qui lui incombent telles que visées aux présentes qui causeraient un dommage direct à son cocontractant. Elle est également responsable de ses préposés et de ses sous-traitants.

**11.1.2** Aucune Partie ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations ou des retards dans l'exécution du Contrat qui serait du fait de l'autre partie, de la survenance d'un cas de force majeure tel que détaillé à l'article 8 des conditions communes de fonctionnement des Services optionnels, ainsi que de tous dommages indirects même si elle a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages.

##### 11.2 Responsabilité du Client

**11.2.1** Le Client est seul et exclusivement responsable de l'utilisation des Services E-transactions qui doit notamment être conforme à la réglementation en vigueur et aux bonnes mœurs.

**11.2.2** Le Client est seul responsable de la nature et de la qualité des informations fournies à la Banque : données, documents, fichiers et règles de traitement et des conséquences d'un manquement à son obligation d'information. Il est également seul responsable de l'usage qu'il fait des résultats que lui remet la Banque.

**11.2.3** Le Client s'engage à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte aux Services E-transactions sous quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme informatique ayant pour but d'atteindre ou de rendre disponible un contenu protégé ou non disponible librement.

**11.2.4** Le Client s'engage à informer la Banque sans délai, par tous moyens, de toute erreur, faute ou irrégularité qu'il constaterait dans l'utilisation des Services E-transactions, et ce, dès qu'il en aura connaissance.

**11.2.5** Le Client s'engage à indemniser la Banque contre tout dommage subi par la Banque et contre toute action en responsabilité qui serait engagée à l'encontre de la Banque sur le fondement de la violation du présent Contrat et/ou d'un droit quelconque d'un tiers dont le Client serait responsable.

**11.2.6** Enfin, du fait des limites des outils informatique et de l'Internet, que le Client déclare parfaitement connaître, la responsabilité de la Banque ne pourra en aucun cas être engagée, notamment en cas de difficulté d'accès au Logiciel E-transactions (qui est une solution informatique accessible en ligne à distance) ou au Site Internet, de contamination par malware, virus ou de destruction des données du Client, dont la protection incombe à ce dernier, d'intrusions malveillantes de tiers dans le Logiciel E-transactions ou le Site Internet, de détournements éventuels des Identifiants.

##### 11.3 Responsabilité de la Banque

**11.3.1** La Banque ne consent aucune garantie sur l'aptitude des Services E-transactions à répondre à des attentes ou besoins particuliers du Client.

**11.3.2** De la même manière, la Banque n'est pas en mesure de garantir qu'aucune erreur ou autre trouble de fonctionnement ou d'utilisation n'apparaîtra au cours de l'utilisation du processus de Recette.

**11.3.3** La Banque n'est pas responsable de l'indisponibilité des réseaux (logiciel ou matériel) qui ne sont pas entièrement sous son contrôle direct, ni de toute modification, suspension ou interruption de diffusion des Services E-transactions, ainsi que de la continuité, pérennité, conformité, compatibilité ou performance de ceux-ci ou à l'absence de bugs.

**11.3.4** La Banque n'est pas responsable de l'utilisation qui sera faite des Instruments de Paiement que le Client aura souscrits et des éventuels litiges en découlant.

**11.3.5** La Banque est tenue, s'agissant de la fourniture des Services E-transactions, par une obligation de moyens.

**11.3.6** Au cas où la responsabilité de la Banque serait retenue, les Parties conviennent expressément que, toutes sommes confondues, la responsabilité de Banque sera limitée par sinistre et par an au montant de la facturation annuelle du Client au titre des Services E-transactions.

### ■ PARTIE 3 : CONDITIONS SPECIFIQUES DE FONCTIONNEMENT DE L'OPTION « SERVICES PACK E-COMMERCE »

Les présentes conditions spécifiques de fonctionnement de l'Option « Services Pack E-commerce », complètent (i) les Conditions Générales et Particulières du Contrat et, (ii) les conditions communes de fonctionnement des services optionnels. L'Option « Services Pack E-commerce » permet la création et/ou la gestion de sites Internet de commerce électronique.

Cette solution est constituée de l'accès à un logiciel de création et de gestion d'un site Internet de commerce électronique, d'un service d'enregistrement, d'un nom de domaine, d'une prestation d'hébergement du site Internet de commerce électronique, d'une prestation de

formation et de support technique à l'utilisation du Logiciel Pack E-commerce.

Le Client peut moduler cette Option en fonction du Pack qu'il souhaite mettre en ligne : sélection du Pack E-boutique, Pack E-tourisme ou du Pack E-vitrine.

Le choix par le Client du Pack E-boutique ou Pack E-tourisme nécessite de souscrire à l'Option « Services E-transactions » et de respecter les Conditions Générales et Particulières du Contrat.

#### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Au-delà des définitions insérées dans les conditions communes de fonctionnement des services

optionnels, dans le cadre de l'Option « Pack E-commerce », les termes suivants sont définis :

« Fonctionnalités » : désigne les services dont le Client peut disposer dans le cadre de l'Option « Services Pack E-commerce ».

« Identifiants » : désignent les données propres au Client, que celui-ci doit saisir pour accéder au Logiciel Pack E-commerce. Les Identifiants sont individuels, personnels, confidentiels et intransmissibles.

« Logiciel Pack E-commerce » : désigne le logiciel, accessible à distance, mis à disposition du Client, constitué d'une interface d'administration lui permettant, dans le cadre de son activité

professionnelle, de créer et gérer son Site Internet et dont l'accès est conditionné à la saisie par le Client de ses Identifiants.

« Logiciel Xotelia » : désigne le logiciel du partenaire XOTELIA, accessible à distance, mis à disposition du Client, constitué d'une interface d'administration lui permettant, dans le cadre de son activité professionnelle, de créer, paramétrer et gérer ses offres d'hébergements touristiques et dont l'accès est conditionné à la saisie par le Client de ses Identifiants.

« Nom de Domaine » : désigne la suite de caractères alphanumériques qui, saisie dans un navigateur Internet, permet d'accéder au Site Internet.

« Plateforme Pack E-commerce » : désigne l'ensemble des serveurs et des autres moyens matériels et logiciels sur lesquels le Logiciel Pack E-commerce et le Site Internet sont hébergés.

« Plateforme Xotelia » : désigne l'ensemble des serveurs et des autres moyens matériels et logiciels sur lesquels le Logiciel Xotelia est hébergé.

« Services Pack E-commerce » : désigne l'ensemble des services permettant au Client de créer et gérer son Site Internet.

« Service Technique » : désigne l'équipe d'experts en E-commerce composant le service mis à la disposition du Client pour lui dispenser :

- (i) une formation quant à l'utilisation des Services Pack E-commerce (détaillée à l'article 7.1 ci-dessous) ;
- (ii) assistance et conseil pendant toute la durée du contrat : le support technique désigne cette activité d'assistance et de conseil (détaillé à l'article 7.2 ci-dessous).

Le Service Technique est accessible par messagerie directement à partir de l'espace d'administration du Pack E-commerce.

« Site Internet » : désigne le site Internet de commerce électronique du Client, accessible à tout internaute depuis le réseau Internet, créé et géré par le Client à l'aide du Logiciel Pack E-commerce et par lequel le Client peut vendre ses produits ou ses services, notamment des offres d'hébergement s'il choisit le Pack E-tourisme.

« SQUARE ACHAT » : désigne la société par actions simplifiée, filiale du Groupe Crédit Agricole, au capital de 80 000 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Pau sous le numéro 512 837 907, dont le siège social est situé à HélioParc Pau Pyrénées – Immeuble Newton – 4, rue Jules FERRY – 64000 PAU. SQUARE ACHAT est la sous-traitante de la Banque pour la fourniture des Services Pack E-commerce.

« XOTELIA » : désigne la société par actions simplifiée au capital de 29 260 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 539 513 028, dont le siège social est situé 42 COURS SUCHET 69002 LYON. Xotelia est le partenaire de la Banque pour la fourniture du Pack E-tourisme.

## ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES OFFRES

Lors de la souscription par le Client à l'Option, celui-ci a la possibilité de choisir entre le « Pack E-boutique », le « Pack E-vitrine » ou le « Pack E-tourisme ».

Le choix du Client entre ces offres s'effectue dans les Conditions Particulières du Contrat. Les Fonctionnalités attachées aux offres mentionnées dans le présent article sont détaillées à l'article 3 ci-dessous.

### 2.1 « Pack E-boutique »

L'offre « Pack E-boutique » permet au Client de créer et de gérer un Site Internet de vente en ligne de produits ou de services. Elle nécessite la conclusion préalable ou concomitante de l'Offre « Premium » de l'Option « Services E-transactions ».

### 2.2 « Pack E-vitrine »

L'offre « Pack E-vitrine » permet au Client de créer et de gérer un Site Internet de présentation permettant d'assurer une présence sur internet mais sans possibilité de vendre en ligne ses produits ou services. Elle comprend l'ensemble des fonctionnalités de base décrites à l'article 3.1 ci-dessous.

### 2.3 « Pack E-tourisme »

L'offre « Pack E-tourisme » permet au Client de créer et de gérer un Site Internet de présentation associé à un moteur de réservation Xotelia et au Services E-transactions afin d'accepter les réservations d'hébergement touristique en ligne.

Elle comprend l'ensemble des fonctionnalités de base décrites à l'article 3.1 ci-dessous, ainsi que la Solution de moteur de réservation Xotelia décrite à l'article 3.3 ci-dessous et le Service « E-transactions », dans les conditions précisées à l'article 3.2 ci-dessous.

## ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES

L'Option « Services Pack E-commerce » se compose des Fonctionnalités de base décrites ci-dessous et

- dans le cadre du Pack E-boutique: de l'Option « Services E-transactions », dans les conditions décrites ci-dessous.

- dans le cadre du Pack E-tourisme : de l'Option « Services E-transactions » et de la solution de moteur de réservation E-tourisme, dans les conditions décrites ci-dessous.

### 3.1 Les Fonctionnalités de base sont :

- (i) l'accès au Logiciel Pack E-commerce ;
- (ii) l'enregistrement et le renouvellement du Nom de Domaine auquel le Site Internet sera accessible (dans les conditions détaillées à l'article 5 ci-dessous) ;
- (iii) l'hébergement sur la Plateforme Pack E-commerce du Site Internet (dans les conditions détaillées à l'article 6 ci-dessous) ;
- (iv) le référencement naturel du Site Internet par les principaux moteurs de recherche disponibles sur Internet (dans les conditions détaillées à l'article 10 ci-dessous) ;
- (v) l'accès à des statistiques diverses relatives à la consultation du Site Internet par les internautes (dans les conditions détaillées à l'article 11 ci-dessous) ;
- (vi) la formation et le support technique relatifs au fonctionnement du Pack E-commerce et en particulier du Logiciel Pack E-commerce détaillés à l'article 7 ci-dessous.

### 3.2 L'Option « Services E-transactions »

3.2.1 La souscription au Pack E-boutique et au Pack E-tourisme implique la souscription à l'Offre

« Premium » de l'Option « Services E-transactions » telle que décrite dans les conditions spécifiques de fonctionnement de l'Option « Services E-transactions » et les Conditions Particulières du Contrat.

3.2.2 Les Fonctionnalités incluses dans l'offre « Premium » seront installées sur le Site Internet du Client et configurées pour fonctionner sur celui-ci sous réserve de leur compatibilité avec la Plateforme Pack E-commerce.

Dans le cadre du Pack E-tourisme les Fonctionnalités suscitées seront installées sur le moteur de réservation Xotelia. Par conséquent, dans le cadre de ce Pack, si le Client ne souscrit pas au moteur de réservation auprès de Xotelia, il ne pourra pas bénéficier des Fonctionnalités suscitées. Dans ce cas, il ne pourra résilier l'Option « Service E-transactions » qu'à l'issue du délai de 12 mois à partir de sa date de conclusion en respectant le délai de préavis prévu par l'article 17.1 des présentes conditions spécifiques de fonctionnement de l'Option « Services Pack E-commerce ».

### 3.3 La Solution de moteur de réservation E-tourisme

La souscription au moteur de réservation E-tourisme proposé par le partenaire Xotelia se fait indépendamment des services Pack E-commerce et directement auprès du partenaire.

Le moteur de réservation-tourisme comprend les fonctionnalités décrites ci-dessous :

- (i) l'accès au moteur de réservation ;
- (ii) la fourniture d'un sous-domaine relatif afin d'accéder à la plateforme de réservation du professionnel du tourisme ;
- (iii) l'hébergement du moteur de réservation sur la Plateforme Xotelia ;
- (iv) l'accès à des statistiques diverses relatives à la réservation des offres d'hébergement en ligne par les internautes ;
- (v) la formation et le support technique relatifs au fonctionnement du moteur de réservation Xotelia ;
- (vi) l'accès à plus de 50 sites de distribution de locations de courte durée (Booking, Airbnb, Expedia, ...) afin de synchroniser en temps réel les calendriers, disponibilités, prix et réservations sur l'ensemble de ces sites de distribution.

Afin de pouvoir bénéficier du moteur de réservation Xotelia, le Client doit souscrire à un contrat spécifique directement auprès de la société Xotelia. Toutes les informations et les conditions d'utilisation concernant le moteur de réservation sont détaillées dans ce contrat et relèvent de la relation commerciale entre le Client et Xotelia. La responsabilité de la Banque ne peut être recherchée au titre de cette relation commerciale.

## ARTICLE 4 : LOGICIEL PACK E-COMMERCE

Le Logiciel Pack E-commerce permet au Client de créer, paramétrer et gérer son Site Internet.

Le Logiciel Pack E-commerce comprend principalement sept rubriques :

- (i) la configuration et le paramétrage du Site Internet (propriétés générales, choix des langues, personnalisation graphique, statistiques) ;



- (ii) la galerie d'images stockées par le Client (création et gestion des pages d'informations) ;
- (iii) la configuration du commerce (accès au catalogue produits, paramétrage des modes de livraison et moyens de paiement, accès au suivi des commandes) ;
- (iii) la gestion des composants du Site Internet (administration du blog, création d'évènements, témoignages, etc.) ;
- (iv) les outils marketing (avis clients, lettre d'information, propriétés de référencement, export produits, etc.) ;
- (v) la gestion du compte (paramétrage des accès au Site Internet, facturation des services, etc.) ;
- (vi) l'aide en ligne (accès au Support Technique, importation des données).

#### 4.1 Accès au Logiciel Pack E-commerce :

4.1.1 L'accès du Client au Logiciel Pack E-commerce est effectif dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés à compter du jour où le Client :

- a communiqué à la Banque l'ensemble des informations obligatoires prévues aux Conditions Particulières, et
- a procédé à l'enregistrement du Nom de Domaine ou a communiqué l'ensemble des éléments relatifs à son Nom de Domaine dans les conditions décrites à l'article 5 ci-dessous.

4.1.2 Le Client est informé de l'accessibilité du Logiciel Pack E-commerce par la réception d'un courriel contenant notamment ses Identifiants. Il est recommandé au Client de conserver une version papier ou électronique de ce courriel, tout en prenant les mesures de sécurité nécessaires à la confidentialité de ces données.

4.1.3 L'accès au Logiciel Pack E-commerce peut s'effectuer à partir de tout ordinateur relié au réseau Internet et disposant d'un navigateur Internet récent, parmi ceux listés sur le site [www.monpackecommerce.com](http://www.monpackecommerce.com).

4.1.4 Les frais afférents à la mise en place de cette configuration sont à la charge exclusive du Client. La connexion via Internet permettant d'accéder au Logiciel Pack E-commerce n'est pas comprise dans le Pack E-commerce et les frais de connexion et de communication sont à la charge exclusive du Client. Une connexion à haut débit est recommandée pour utiliser le Pack E-commerce dans les meilleures conditions. La Banque ne peut être tenue responsable des aléas ou interruptions de service sur les réseaux de communications électroniques.

#### 4.2 Identification du Client :

4.2.1 L'accès au Logiciel Pack E-commerce est réservé au Client et sécurisé au moyen des Identifiants qui lui sont remis.

4.2.2 Les Identifiants sont remis au Client par courriel, postérieurement à la signature du Contrat, tel que précisé à l'article 4.1.1 ci-dessus.

4.2.3 Le Client a le libre choix de l'adresse électronique ou du Nom de Domaine composant ses Identifiants. Le mot de passe initialement remis au Client est généré aléatoirement. La Banque invite le Client à procéder au changement du mot de passe dès sa réception dans le but d'assurer une meilleure protection de l'accès au Logiciel Pack E-commerce. Le mot de passe devra être constitué d'une chaîne d'au minimum huit (8) caractères alphanumériques (avec au moins : une lettre en majuscule, une lettre

en minuscule, un caractère spécial (\*\$£€&@()[]{}=#.?!+/-) et un chiffre).

4.2.4 En cas de perte des Identifiants, le Client adresse une demande de renouvellement depuis la page Internet permettant d'accéder au Logiciel Pack E-commerce. En cas de vol ou d'utilisation non autorisée des Identifiants, ou d'intrusion de tiers dans le Logiciel Pack E-commerce, le Client s'engage à en informer immédiatement la Banque par le même moyen.

4.2.5 A la suite de trois (3) échecs d'authentification successifs, l'accès du Client au Logiciel Pack E-commerce est bloqué pendant une durée de quinze (15) minutes. En outre, une procédure de récupération du mot de passe oublié (par envoi d'un courriel proposant la saisie d'un nouveau mot de passe) est proposée au Client.

4.2.6 Il appartient au Client de conserver ses Identifiants de façon sécurisée de telle sorte que toute personne non expressément habilitée ne puisse y avoir accès. L'utilisation des Identifiants par le Client relève de sa seule et entière responsabilité.

#### ARTICLE 5 : NOM DE DOMAINE

5.1 Dans les dix (10) jours ouvrés à compter de la signature du Contrat, le Client est contacté par messagerie électronique ou, à défaut de réponse, par téléphone, afin de convenir d'un rendez-vous téléphonique. En l'absence de réponse du Client, celui-ci ne pourra pas avoir accès au Logiciel Pack E-commerce, comme indiqué à l'article 4.1 ci-dessus.

5.2 Lors de l'entretien téléphonique, le Client est invité à proposer des Noms de Domaine, dans le domaine de premier niveau « .com », par ordre de préférence décroissante. Le premier de ces Noms de Domaines disponible sera, après validation écrite par le Client envoyée par e-mail, réservé au nom et pour le compte du Client par la Banque ou ses sous-traitants, ce que le Client accepte expressément.

5.3 Le Client pourra également bénéficier de trois adresses de courrier électronique associées à son Nom de Domaine (« adresse@nomdedomaine.com ») et sera invité à indiquer les trois adresses souhaitées lors de ce même entretien téléphonique.

5.4 L'enregistrement du Nom de Domaine sera renouvelé pendant toute la durée des Services Pack E-commerce, sans frais supplémentaires pour le Client.

5.5 Le Client est seul propriétaire du Nom de Domaine ainsi enregistré.

5.6 Dans l'hypothèse où le Client aurait d'ores et déjà procédé à l'enregistrement d'un nom de domaine qu'il souhaiterait utiliser pour désigner son Site Internet, il lui appartient de l'indiquer dans les Conditions Particulières et de communiquer l'ensemble des éléments techniques nécessaires à cette configuration, tels que listés aux Conditions Particulières. Le Client renonce ainsi à la prestation d'enregistrement d'un Nom de Domaine comprise dans le Pack E-commerce sans pouvoir se prévaloir d'une réduction de facturation du service, et en conséquence assume seul le renouvellement de l'enregistrement de son Nom de Domaine ainsi que le paiement de toutes sommes associées à la gestion de son Nom de Domaine.

5.7 En tout état de cause, le Client demeure seul et entier responsable du choix de son Nom de Domaine. Il lui appartient de s'assurer que son Nom de Domaine ne porte pas atteinte aux droits des tiers, ou n'est pas rattaché à une marque déjà déposée (vérifier ceci auprès de l'INPI), seule la disponibilité du Nom de Domaine est vérifiée par la Banque.

5.8 En conséquence, le Client tient la Banque indemne de tout dommage et de toute réclamation de tiers à l'égard de son Nom de Domaine.

5.9 A ce titre, le Client, en tant que propriétaire du Nom de Domaine, répondra seul de toute action judiciaire ou de toute procédure alternative de règlement des litiges en matière de noms de domaine (procédure dite « UDRP » de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle) introduite par tout tiers sur le fondement d'une atteinte à un droit de marque ou à tout autre droit antérieur, d'actes de concurrence déloyale ou d'agissements parasitaires.

#### ARTICLE 6 : HEBERGEMENT DU SITE INTERNET

6.1 Le Client dispose sur la Plateforme Pack E-commerce d'un forfait global de ressources en fonction du type d'offre auquel il a souscrit :

- (i) Offre Pack E-vitrine : espace de stockage de 100 mo, 100 produits, 1.000 webservices / mois, 10.000 pages vues / mois ;
- (ii) Offre Pack E-boutique : espace de stockage de 200mo, 500 produits, 3.000 webservices / mois, 30.000 pages vues / mois.

6.2 La Banque se réserve le droit de facturer via ses prestataires les dépassements des forfaits alloués ci-dessus selon les conditions suivantes :

- (i) 0.1€ (par tranche de 1MO entamée)
- (ii) 0,01€/produit
- (iii) 0.006€/ webservices (6€ les 1000)
- (iv) 0,001€/page (1€ les 1000)

6.3 Par ailleurs, le Client s'interdit de faire une utilisation abusive des ressources serveurs, étant précisé que sont considérées comme abusives notamment :

- (i) la visite du Site Internet par plus de 1 000 clients par minute ;
- (ii) l'utilisation de la Plateforme Pack E-commerce à des fins détournées, en particulier la mutualisation des services et leur revente au détail ;
- (iii) l'utilisation abusive perturbant ou dégradant la Plateforme Pack E-commerce.

6.4 La Plateforme Pack E-commerce est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sous les réserves expresses indiquées ci-après et à l'article 8 ci-dessus.

6.5 Compte tenu des limites inhérentes à la fourniture d'un hébergement, la Banque ne peut garantir une continuité de service et l'accès au Site Internet pourra être interrompu ou suspendu sans que la responsabilité de la Banque ne puisse être recherchée de ce fait. L'accès au Site Internet pourra notamment être interrompu en cas de :

- (i) défaillance des systèmes informatiques, logiciels et des matériels de ses serveurs ou de ceux de ses sous-traitants ;

(ii) d'attaque massive du système par des tiers, telle qu'attaque par déni de service ou toute autre technique existante ou à venir ;

(iii) maintenance (programmée ou non), mises à jour, et/ou amélioration et notamment de modification des caractéristiques des infrastructures techniques et/ou de ceux de ses fournisseurs.

**6.6** Par ailleurs, la Banque se réserve le droit d'alerter le Client en cas d'utilisation abusive des capacités systèmes de la Plateforme Pack E-commerce. A défaut pour le Client de se conformer aux consignes qui lui seront communiquées, l'accès à son Site Internet pourra être suspendu ou les capacités systèmes de la Plateforme Pack E-commerce limitées.

**6.7** En outre, le Client déclare être informé des caractéristiques du réseau Internet et notamment du fait que :

- (i) la transmission des données sur Internet ne bénéficie que d'une fiabilité relative due à l'hétérogénéité des réseaux, aux caractéristiques et capacités diverses, qui lorsqu'ils sont saturés impactent les délais de téléchargement et d'accessibilité des données ;
- (ii) certains réseaux spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions ;
- (iii) le réseau Internet est un réseau ouvert, et qu'en conséquence la Banque ne peut garantir le Client contre les risques d'intrusion, de piratage des données, logiciels, fichiers clients, voire la contamination par des virus informatiques.

**6.8** La Banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences et dommages directs et indirects supportés par le Client dans de telles hypothèses. En outre, et en tout état de cause, la Banque ne sera pas responsable des dommages subis par le Client du fait de l'indisponibilité de la Plateforme Pack E-commerce.

## **ARTICLE 7 : FORMATION / SUPPORT TECHNIQUE**

### **7.1 Formation :**

**7.1.1** Le cadre de la formation E-commerce est déterminé durant le premier contact téléphonique avec le conseiller E-commerce. Lors de ce premier entretien, le conseiller indique au Client, en fonction du type de Pack E-commerce souscrit (E-boutique, E-vitrine ou E-tourisme) et du besoin client le schéma de formation adapté.

**7.1.2** A compter de la réception de ses Identifiants, le Client dispose de la faculté de bénéficier d'une formation complète sur le fonctionnement du Logiciel Pack E-commerce : 1 séance de formation pour le Pack E-vitrine et 2 séances de formations pour le pack E-boutique

**7.1.3** Les formations E-commerce sont délivrées par téléphone et en partage d'écran par le Service Technique et sont limitées à une durée totale maximale cumulée de trois (3) heures pour le Pack E-boutique et (1) heure pour le Pack E-vitrine et le Pack E-tourisme

**7.1.4** Le Client s'engage à prendre connaissance des documents suivants remis par courriel lors de sa formation :

- (i) Les bases de la création d'un site E-commerce ou les bases de la création d'un site vitrine ;
- (ii) Guide référencement Pack E-commerce ;

(iii) Derniers conseils Pack E-boutique (remis exclusivement aux clients ayant souscrit au Pack E-boutique).

L'annulation de la séance de formation peut être demandée par le Client. La demande d'annulation doit intervenir au moins 48 heures en avance. En cas d'annulation tardive, la Banque se réserve le droit de refuser de dispenser la formation E-commerce à une date ultérieure.

### **7.2 Support technique :**

**7.2.1** Pendant toute la durée des Services Pack E-commerce, le Client dispose d'un support technique accessible à tout moment par voie électronique, directement depuis l'interface d'administration du Logiciel Pack E-commerce. Le support technique comprend une assistance à l'utilisation du Logiciel Pack E-commerce, en particulier à la création et au paramétrage du Site Internet, ainsi qu'un traitement des incidents affectant le fonctionnement du Logiciel Pack E-commerce ou les autres services du Pack E-commerce.

**7.2.2** Le support technique est fourni entre 8h30 et 18h du lundi au jeudi et entre 9h et 16h le vendredi hors jours fériés en France (les « **Heures de service** »). Les demandes d'assistance sont prises en compte sous deux (2) jours ouvrés à compter de la réception de la demande pendant les Heures de service.

**7.2.3** Les obligations de la Banque au titre du support technique, telles que prévues au présent article, constituent ses seules obligations en cas d'incident interrompant l'accès ou perturbant le fonctionnement de tout ou partie du Pack E-commerce, et en cas de perte, endommagement ou vol d'Identifiants ou de fichiers. La Banque n'apporte aucune garantie en sus du présent article, que ce soit de façon expresse ou implicite, quant aux performances ou à la continuité des Services Pack E-commerce, quant à la fréquence ou à la durée des pannes, ou quant à l'adéquation des Services Pack E-commerce aux besoins spécifiques du Client.

## **ARTICLE 8 : INTERRUPTION / SUSPENSION**

**8.1** Au-delà des cas de suspensions prévus à l'article 6 ci-dessus tenant aux limites inhérentes à la fourniture d'un hébergement, les Parties conviennent que l'accès ou l'utilisation des Services Pack E-commerce peuvent être occasionnellement interrompus par des dysfonctionnements, des pannes de réseaux, des interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Logiciel Pack E-commerce ou de la Plateforme Pack E-commerce ou encore des cas de force majeure.

**8.2** Dans le cas où ces interventions de maintenance auraient un caractère prévisible, le Client en sera préalablement informé par le Support Technique par voie de courrier électronique.

**8.3** Le Client s'engage à respecter les prescriptions d'utilisation du Site Internet détaillées dans les mails d'information de l'interruption à mettre en œuvre pendant ces phases d'interruption. Le Client reconnaît qu'il lui appartient par conséquent de prendre les précautions nécessaires pour se prémunir des effets indésirables de toute interruption de l'accès au Logiciel Pack E-commerce ou du Site Internet et de toute perte de données, étant précisé que les données du Site Internet du

Client sont conservées pendant six (6) jours par le prestataire technique, sous-traitant de la Banque.

## **ARTICLE 9 : MODIFICATIONS**

Au-delà des conditions de modification prévues dans les conditions communes de fonctionnement des Services optionnels, dans le cadre de l'Option « Services Pack E-commerce » il est précisé que :

- (i) le Client est informé que toutes modifications techniques, mises à jour ou améliorations nécessaires à la maintenance ou à l'évolution des Services Pack E-commerce peuvent être librement apportées. Les nouvelles conditions entrent en vigueur dans les conditions prévues dans les conditions communes de fonctionnement des services optionnels.
- (ii) Le délai de modification par notification peut être exceptionnellement réduit à cinq (5) jours calendaires lorsque des raisons de sécurité l'exigent.
- (iii) Sans résiliation du Client dans ces délais, les modifications lui sont opposables. Le non-respect des nouvelles conditions techniques ou de sécurité, dans les délais impartis, peut entraîner la résiliation de l'Option « Services Pack E-commerce » dans les conditions prévues à l'article 17 ci-dessous.

## **ARTICLE 10 : REFERENCEMENT**

**10.1** Le Client est informé que son Site Internet est architecturé de sorte qu'il puisse bénéficier d'un référencement naturel dans les principaux moteurs de recherche disponibles sur Internet (par exemple, Google, Yahoo, Bing). Toutefois, le Client reconnaît être informé que la qualité du référencement (c'est-à-dire le positionnement de son Site Internet dans la liste des résultats des moteurs de recherche) ne peut être garantie, celle-ci étant notamment fonction de la nature des contenus mis en ligne par le Client, de la fréquence de ces mises en ligne et de leur actualisation.

**10.2** Le Client peut prendre connaissance des bonnes pratiques en termes de référencement naturel dans la documentation transmise au Client durant la procédure de formation.

## **ARTICLE 11 : STATISTIQUES DE CONSULTATION**

Le Logiciel Pack E-commerce permet d'accéder à un module établissant des statistiques relatives à l'évolution de la fréquentation du Site Internet ainsi qu'aux volumes de commandes passées sur le Site Internet.

## **ARTICLE 12 : PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES**

**12.1** Afin d'optimiser la performance de son Site Internet, le Client pourra accéder à des prestations complémentaires optionnelles payantes. La liste, régulièrement mise à jour, de ces prestations complémentaires est disponible sur le site [www.monpackecommerce.com](http://www.monpackecommerce.com).

**12.2** Ces prestations complémentaires seront exécutées directement par un partenaire de la Banque, soit la société SQUARE ACHAT, soit un autre prestataire (ci-après désignés le ou les « Partenaire(s) »).

**12.3** Les Parties conviennent expressément que :

- (iv) L'accès aux prestations complémentaires est soumis aux conditions contractuelles fixées par le Partenaire concerné.
- (v) La Banque n'est pas partie à la commande de prestations complémentaires ni à la relation contractuelle entre le Client et le Partenaire concerné.
- (vi) La Banque reste étrangère à tout litige portant sur la fourniture des prestations complémentaires.

#### ARTICLE 13 : SOUS-TRAITANCE

Au-delà des dispositions prévues à l'article « Sous-traitance » dans les conditions communes de fonctionnement des services optionnels, dans le cadre des Services Pack E-commerce, il est précisé que la Banque sous-traite à la société SQUARE ACHAT la fourniture des Services Pack E-commerce.

#### ARTICLE 14 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Au-delà des dispositions prévues dans les conditions communes de fonctionnement des services optionnels, dans le cadre des Services Pack E-commerce, il est précisé que :

- (i) Le Client est informé que le Logiciel Pack E-Commerce et la Plateforme Pack E-commerce sont constitués de développements informatiques dont la Banque est titulaire des droits ou pour lesquels elle a obtenu les droits d'exploitation nécessaires à l'exécution des Services Pack E-commerce, notamment de la part de ses sous-traitants (les « Eléments de Propriété Intellectuelle ») ;
- (ii) Au titre du Contrat, la Banque concède au Client un droit personnel, non cessible, non exclusif, d'utilisation des Eléments de Propriété Intellectuelle, valable pour la durée du Contrat et pour le monde entier ;
- (iii) Le Client s'engage à ne pas porter atteinte, de quelle que manière que ce soit, aux droits de propriété intellectuelle sur les Eléments de Propriété Intellectuelle, notamment ceux relatifs au Logiciel Pack E-commerce et à la Plateforme Pack E-commerce ;
- (iv) La Banque garantit être titulaire ou avoir obtenu tous les droits relatifs aux Eléments de Propriété Intellectuelle nécessaires à l'exécution des Services Pack E-commerce et garantit le Client contre toute poursuite dont elle pourrait faire l'objet de la part de tiers alléguant la violation d'un droit de propriété intellectuelle du fait de l'exploitation des Eléments de Propriété Intellectuelle ;
- (v) Les textes, images, marques, signes distinctifs, noms de domaine et tous autres contenus utilisés par le Client en relation avec les Services Pack E-commerce sont et demeurent la propriété du Client. La Banque n'acquiert aucun droit sur eux. Le Client garantit et tient la Banque indemne de toute réclamation et de tout dommage concernant tout droit de tiers sur tout contenu utilisé par le Client en relation avec les Services Pack E-commerce, en ce compris de façon non exhaustive, tout droit de propriété intellectuelle reconnu par les dispositions législatives ou réglementaires de tout pays ainsi que par les conventions internationales actuelles ou futures (notamment droit d'auteur, droit relatif aux dessins et modèles, marque, brevet) et tout droit relatif à la personnalité

(droit à l'image, à la protection des données à caractère personnel, au respect de la vie privée, au secret des correspondances).

- (vi) L'ensemble des données (images animées, photographies, textes, sons...) apportées par le Client sur son Site Internet ainsi que les éléments graphiques (charte graphique, etc.) du Site Internet en lui-même, protégeable par le droit d'auteur, demeurent la propriété du Client qui garantit la Banque contre tout recours de tiers relatifs à une atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou commerciale de ces contenus ainsi que de tous les préjudices directs ou indirects subis par la Banque de ce fait.
- (vii) Le Client autorise la Banque à présenter son Site Internet sous forme de visuel et/ou de lien hypertexte sur le Site Internet [www.monpackecommerce.com](http://www.monpackecommerce.com) ou sur tout site du Groupe Crédit Agricole afin de promouvoir le Pack E-commerce. Le référencement du Site Internet du Client pourra être retiré à tout moment sur simple demande.

#### ARTICLE 15 : OBLIGATIONS DU CLIENT

##### 15.1 Ressources matérielles, logicielles et compétences du Client :

Le Client déclare disposer des ressources matérielles et logicielles informatiques ainsi que des compétences nécessaires en vue du fonctionnement des Services Pack E-commerce. Les prérequis techniques au fonctionnement des Services Pack E-commerce sont précisés sur le site Internet [monpackecommerce.com](http://monpackecommerce.com), et le Client déclare en avoir pris connaissance.

##### 15.2 Respect des obligations légales et réglementaires :

**15.2.1** En particulier, le Client est seul responsable de la présentation de ses offres et la rédaction de ses conditions générales de vente.

**15.2.2** Au-delà des déclarations et obligations du Client prévues aux articles 2 et 3 des conditions communes de fonctionnement des services optionnels, dans le cadre des Services Pack E-commerce, il est précisé que :

- (i) En sa qualité d'éditeur d'un service de communication au public en ligne, le Client assume seul l'entière responsabilité des contenus mis en ligne sur son Site Internet. En outre, le Client est seul responsable des données stockées et téléchargées sur la Plateforme Pack E-commerce et sur son Site Internet.
- (ii) Le Client a l'obligation de mentionner sur son Site Internet l'hébergeur de celui-ci (la société Oxatis) et s'engage à faire en sorte que cette mention soit toujours visible par les internautes et à ne pas la masquer, par quelque moyen ou technique que ce soit.
- (iii) Par ailleurs, le Client s'engage à faire un usage normal, par référence aux usages et règles de l'art, des fonctionnalités de la Plateforme Pack E-commerce et du Logiciel Pack E-commerce et à utiliser ces derniers conformément à leur destination, à la réglementation applicable et aux instructions fournies par la Banque ou ses sous-traitants.
- (iv) Le Client s'engage également à ne pas porter atteinte, de quelque manière que ce soit, à la

sécurité et à l'intégrité de la Plateforme Pack E-commerce et du Logiciel Pack E-commerce.

- (v) Il s'engage en outre à ne pas mettre en avant ou commercialiser sur son Site Internet des produits ou services illicites, contraires à la réglementation, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.
- (vi) Enfin, en cas de mise à disposition du Client de comptes courriels, le Client devra respecter les lois, règlements ou règles qui pourraient empêcher, limiter ou réglementer la diffusion d'information ou de données et notamment, sans que cela soit exhaustif, la loi « Informatique, fichiers et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, les codes de bonnes conduites et la Netiquette, les règles de l'art, telles que par exemple établies par la Commission Nationale Informatique et Libertés, le Syndicat National de la Communication Directe, la Fédération des Entreprises de Vente à Distance et les fournisseurs d'accès à l'Internet, les règles relatives à la protection de la vie privée et au respect des droits de propriétés, étant entendu que cette obligation est étendue au respect des normes en vigueur dans chaque pays ciblé par les campagnes courriels lancées à partir du compte courriel mis à disposition du Client.
- (vii) Dans l'hypothèse où la Banque viendrait à avoir connaissance de ce que le Site Internet ne respecterait pas les prescriptions du présent article, la Banque se réserve le droit de demander au Client la suppression des contenus concernés ou de suspendre l'accès au Site Internet. Dans l'hypothèse où la Banque se verrait enjoindre par une autorité administrative ou judiciaire compétente de retirer ou détruire de tels contenus, la Banque procèdera au retrait ou à la destruction ainsi ordonnée.
- (viii) Le Client, en sa qualité de responsable de traitement concernant les traitements qu'il effectue dans son utilisation des Services Pack E-commerce et dans l'exploitation de son Site Internet, déclare et garantit respecter et remplir toutes les obligations qui lui incombent au titre de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et, le cas échéant, des différentes réglementations applicables aux données à caractère personnel traitées.

#### ARTICLE 16 : INFORMATIONS COMMERCIALES

**16.1** L'adresse de courriel indiquée par le Client lors de son inscription constitue l'adresse de courriel principale du Client. La Banque communique avec le Client sur cette adresse. Le Client accepte donc ce moyen de communication avec la Banque et s'engage donc à consulter régulièrement les messages adressés par la Banque à cette adresse. Toute communication réalisée par la Banque auprès du Client à l'adresse courriel principale est réputée avoir été reçue et lue par le Client.

**16.2** La Banque utilise cette adresse courriel pour y expédier quatre (4) types de courriers :

- (i) des courriers concernant le fonctionnement des Services Pack E-commerce ;
- (ii) des courriers contenant des conseils d'utilisation du Site Internet ;

- (iii) des courriers d'évaluation de la qualité des Services Pack E-commerce à renseigner par le Client ;
- (iv) des courriers d'information commerciale (lettres d'actualités, évolutions du Logiciel Pack E-commerce, etc.).

**16.3** Les deux premiers types de courriers sont indispensables au bon fonctionnement des relations entre la Banque et le Client et ce dernier ne peut s'en désabonner. Ils cesseront automatiquement d'être adressés au Client à la fin des Services Pack E-commerce, quelle qu'en soit la cause.

**16.4** Pour le dernier type de courriers, le Client est libre de se désabonner à tout moment par le lien prévu à cet effet dans tous les courriers expédiés.

#### **ARTICLE 17 : DUREE DES SERVICES PACK E-COMMERCE / RESILIATION**

**17.1** Les Services Pack E-commerce entrent en vigueur à la date de signature du Contrat par les Parties et restent en vigueur pour une période de douze (12) mois. A l'issue de cette période, les Services Pack E-commerce seront tacitement reconduits pour une durée indéterminée, chacune des Parties pouvant y mettre fin, hors cas de résiliation anticipée, par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un délai de préavis de quatre-vingt-dix (90) jours.

**17.2** Au-delà des dispositions prévues à l'article « Durée et résiliation des Options » des conditions communes de fonctionnement des services optionnels, dans le cadre des Services Pack E-commerce, il est précisé que la Banque pourra résilier les Services Pack E-commerce, de plein droit par envoi d'une lettre simple par tous moyens et sans préavis dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- (i) toute cessation d'activité du Client, cession ou mutation de fonds de commerce ;
- (ii) lorsque les prestations proposées à la vente ou bien lorsque tout élément de contenu déposé par le Client ou un tiers sur le Site Internet, et ce même à l'insu du Client (texte, image, vidéos, liens vers d'autres sites...), ne sont plus conformes aux engagements et obligations contenus dans le Contrat ou portent atteinte à l'image du Crédit Agricole ;
- (iii) lorsque l'activité du Client est susceptible d'être pénalement sanctionnée, notamment en ce qu'elle consisterait en des actes de mise en péril de mineurs, des actes de pédophilie, des actes de contrefaçon d'œuvres protégées par un droit de propriété intellectuelle et des atteintes aux moyens de paiement, des actes de non-respect de la protection des données nominatives, des atteintes aux systèmes de traitement automatisé de données, des actes de blanchiment, le non-respect des dispositions relatives aux jeux de hasard, aux courses de chevaux, aux loteries, etc. et des dispositions relatives aux conditions d'exercice de professions réglementées.
- (iv) en cas de non-respect des conditions financières applicables aux Services Pack E-commerce telles que détaillées à l'article « Conditions Financières » des conditions communes de fonctionnement des services optionnels et dans les Conditions Particulières.
- (v) de manière générale, en cas de non-respect par le Client des obligations lui incombant aux

termes des articles 14 et 15 des présentes conditions spécifiques de fonctionnement de l'Option « Services Pack E-commerce »

**17.3** La résiliation sera notifiée au Client par lettre recommandée avec avis de réception.

**17.4** En outre, il sera mis fin à l'Option « Services Pack E-commerce » et, le cas échéant, à l'Option « Services E-transactions », si le contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé conclu par ailleurs prend fin, pour quelque motif que ce soit. Par exception, le client pourra conserver le Pack E-vitrine uniquement s'il en fait la demande par tout moyen lors de la résiliation de l'Option « Services E-transactions » si cette dernière est de sa propre initiative.

**17.5** Il est en outre précisé que la résiliation de l'Option « Services Pack E-commerce » :

- (i) n'a pas d'effet sur le contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé conclu par ailleurs, qui continue de produire ses effets
- (ii) entraîne la résiliation du Pack E-boutique, du Pack E-tourisme et du Pack E-vitrine. Par exception, Le Client pourra conserver le « Pack E-vitrine » uniquement s'il en fait la demande par tout moyen lors de la résiliation de l'Option « Services E-transactions » si cette dernière est de sa propre initiative.
- (iii) n'a pas d'effet sur le contrat spécifique souscrit directement entre le Client et Xotelia, qui continue de produire ses effets.

Par ailleurs, si le contrat souscrit auprès de Xotelia vient à être résilié, le Client a également la possibilité de résilier l'Option « Services E-transactions » en respectant les modalités de l'article 17.1.

**17.6** A la fin des Services Pack E-commerce, quelle qu'en soit la cause, le Client doit immédiatement prendre toute mesure nécessaire pour récupérer les éléments mis en ligne sur son Site Internet ainsi que toutes autres données lui appartenant et doit cesser d'utiliser le Logiciel Pack E-commerce ainsi que la Plateforme Pack E-commerce.

**17.7** Les sommes éventuellement réglées d'avance par le Client pour les Services Pack E-commerce restent intégralement acquises à la Banque.

**17.8** En cas de résiliation anticipée des Services Pack E-commerce par le Client avant le terme de la période initiale de douze (12) mois stipulée ci-dessus, le Client restera tenu au paiement de l'intégralité des sommes dues pour la période restant à courir jusqu'au terme de cette période et ce quel que soit le Pack choisi. Ces sommes, calculées au jour de la fin des Services Pack E-commerce, seront exigibles immédiatement.

**17.9** Dans les dix (10) jours ouvrés suivant la fin des Services Pack E-commerce, le Client s'engage à avoir récupéré l'ensemble des éléments de son Site Internet sur lesquels il détient des droits.

**17.10** Sur demande expresse du Client adressée à la Banque avant l'expiration de ce délai, la Banque peut assister le Client à la récupération de ces éléments. Cette prestation sera facturée au Client sur la base d'un devis établi par la Banque et accepté par le Client.

**17.11** A l'issue du délai de dix (10) jours ouvrés suivant la fin des Services Pack E-commerce, la Banque fera en tout état de cause procéder à la suppression du Site Internet sur la Plateforme Pack

E-commerce et détruira l'ensemble des contenus relatifs au Site Internet. Le Client reconnaît à la Banque le droit de supprimer les contenus à la fin des Services Pack E-commerce et renonce à tout recours de ce fait.

**17.12** A compter de la fin des Services Pack E-commerce, le Client fera son affaire personnelle de la reconduction de l'enregistrement du Nom du Domaine s'il souhaite en conserver la propriété.

#### **ARTICLE 18 : RESPONSABILITES**

**18.1** Le Client reconnaît que la Banque est tenue au titre d'une obligation de moyens pour la fourniture des Services Pack E-commerce. Elle ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects, matériels ou immatériels, que pourrait subir le Client et résultant de quelque manière que ce soit de l'usage des Services Pack E-commerce.

**18.2** Enfin, du fait des limites des outils informatique et de l'Internet, que le Client déclare parfaitement connaître, la responsabilité de la Banque ne pourra en aucun cas être engagée, notamment en cas de difficulté d'accès au Logiciel Pack E-commerce (qui est une solution informatique accessible en ligne à distance) ou au Site Internet, de contamination par malware ou virus ou de destruction des données du Client, dont la protection incombe à ce dernier, d'intrusions malveillantes de tiers dans le Logiciel Pack E-commerce ou sur le Site Internet, de détournements éventuels des Identifiants.

**18.3** Par mesure de sécurité et afin de remédier à tout incident provoquant une perte de données, la Banque sauvegarde les données du Site Internet du Client pendant une durée de 6 (six) jours. Cette dernière sera donc en mesure de restaurer les contenus du Site Internet dans un état antérieur à l'incident qui ne pourra excéder 6 (six) jours avant la déclaration de perte de données du Site Internet, et sous réserve :

- (i) que le Client se soit connecté régulièrement à son Site Internet (au moins tous les 2 jours) ; et
- (ii) que le Client signale sans délai et par messagerie électronique au support technique mis à sa disposition, toute altération ou évolution du contenu de son Site Internet qu'il n'aurait pas induit lui-même directement ou indirectement.

**18.4** Le Client renonce à tout recours contre la Banque, ses fournisseurs et ses sous-traitants pour de tels préjudices.

**18.5** La Banque ne pourra être tenue pour responsable notamment, sans que cette liste soit limitative :

- (i) du mauvais fonctionnement ou de la mauvaise qualité des services proposés par le Client sur son Site Internet ;
- (ii) du contenu, des engagements contractuels, des biens et services proposés sur le Site Internet ou de tout autre dommage indirect ;
- (iii) du contenu des messages du Client envoyés par le biais des Services Pack E-commerce ;
- (iv) du dommage résultant de la perte, l'altération ou l'accès frauduleux à des données stockées et/ou hébergées au titre des Services Pack E-commerce ; du non-respect par le Client de l'ensemble des obligations légales et réglementaires applicables à sa profession et à l'exercice de son activité tels que notamment la mise en ligne de mentions légales conformes ;

- (v) en cas d'application inconsiderée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis par le Service Technique ;
- (vi) de manière générale, la responsabilité de la Banque ne saurait en aucun cas être engagée en cas de non-respect des droits relevant du Code de la propriété intellectuelle par le Client. En cas d'action en revendication dirigée contre la Banque par un tiers sur les éléments de personnalisation du Site Internet du Client, celui-ci s'engage à répondre personnellement de toute action en justice susceptible d'être engagée à ce titre et de prendre à sa charge toute indemnité.

Il en va de même pour toutes actions relevant notamment des règles de droit commercial ou du droit de la concurrence ainsi que de toute revendication d'un nom de domaine.

**18.6** Sans préjudice des autres limitations énoncées au présent article, la Banque ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute perte ou dommage pouvant survenir en relation avec les Services Pack E-commerce, sur quelque fondement que ce soit, contractuel ou délictuel, civil ou pénal, pour un montant cumulé et global supérieur au prix payé par le Client au titre des Services Pack E-commerce. Le Client reconnaît que les limitations apportées aux obligations et à la responsabilité de la

Banque traduisent une répartition équitable des risques entre les parties eu égard au prix des Services Pack E-commerce.

#### **ARTICLE 19 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

■19.1 Les informations personnelles relatives au Client recueillies par la Banque lors de la souscription au Pack E-commerce font l'objet d'un traitement informatisé pour la gestion de la relation client et la prospection commerciale. Elles seront conservées pour une durée maximale correspondant à la durée de la relation contractuelle augmentée des délais légaux de conservation et de prescription auxquels la Banque est tenue. Le Client autorise expressément la Banque à partager les données le concernant et leurs mises à jour :

- (i) avec toute entité du Groupe Crédit Agricole, à des fins de prospection commerciale ou en cas de mise en commun de moyens ou de regroupement de sociétés ;
- (ii) aux sous-traitants de la Banque pour les seuls besoins des travaux de sous-traitance ;
- (iii) à des partenaires de la Banque, pour permettre au Client de bénéficier des avantages du partenariat auquel il aura adhéré, le cas échéant, et ce dans le cadre exclusif des accords de partenariat.

■19.2 La liste des entités du Groupe Crédit Agricole susceptibles d'être bénéficiaires d'informations concernant le Client pourra être communiquée à celui-ci sur simple demande à la Banque.

■19.3 Le Client peut, à tout moment, conformément à la loi, accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, s'opposer à leur communication à des tiers ou à leur utilisation par la Banque, notamment à des fins commerciales, en écrivant par lettre simple à la Banque. Les frais de timbre lui seront remboursés sur simple demande de sa part.

■19.4 Les données personnelles recueillies dans le cadre de l'exécution des Services Pack E-commerce par la société SQUARE ACHAT en qualité de responsable de traitement sont nécessaires à la création, la gestion des Sites Internet et la fourniture du Logiciel Pack E-commerce. Le Client est informé que ces données peuvent être communiquées aux prestataires techniques intervenant dans le cadre de la fourniture du Pack E-commerce. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données le concernant qu'il peut exercer, sans frais, en s'adressant à [setup@square-achat.com](mailto:setup@square-achat.com).

## CONDITIONS SPECIFIQUES DE FONCTIONNEMENT DE L'OPTION D'ACCEPTATION EN PAIEMENT A DISTANCE PAR CARTES DE PAIEMENT HORS INTERNET

Les présentes conditions spécifiques de fonctionnement de l'Option d'acceptation en paiement à distance HORS INTERNET complètent la partie I des Conditions Générales du Contrat et s'appliquent toutes les fois où le paiement se fera à distance conformément à la définition ci-dessous « Paiement à distance ». La partie II des Conditions Générales s'applique en intégralité aux présentes conditions de fonctionnement.

La résiliation du Contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé par cartes de paiement entraîne la résiliation de la présente Option de plein droit sans qu'aucune autre formalité qu'un simple courrier d'information au Client envoyé par tous moyens ne soit nécessaire.

### ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Les termes dotés d'une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous ou dans les Conditions Générales du Contrat ou dans les Conditions Particulières.

« **Equipement Electronique** » : désigne tout dispositif de paiement capable de lire une Carte (par exemple, un terminal de paiement électronique) équipée d'une puce au standard EMV ou d'une piste magnétique permettant l'authentification du titulaire de la Carte. L'Equipement Electronique est soit agréé, soit approuvé, par l'entité responsable du ou des Schéma(s) dont la ou les Marque(s) figure(nt) sur les Cartes acceptées sur cet Equipement.

L'agrément ou l'approbation de l'Equipement Electronique est une attestation de conformité avec des spécifications techniques et fonctionnelles définies par le(s) Schéma(s) concerné(s), qui dispose(nt) de la liste des Equipements Electroniques agréés ou approuvés.

« **Paiement à distance** » : désigne tout paiement par correspondance et assimilé notamment fax, email, courrier, téléphone, pour lequel l'opération de paiement est réalisée sur communication du numéro de la Carte, de sa date de fin de validité et de son Cryptogramme Visuel et, à chaque fois que cela est possible et/ou nécessaire, les nom et prénom du titulaire de la Carte.

### ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

**2.1** Signaler au public de façon apparente chaque Marque qu'il accepte, notamment en apposant cette information sur ses supports de vente.

Pour la ou les Marques qu'il accepte, le Client doit accepter toutes les Cartes émises hors de l'EEE sur lesquelles figure(nt) cette(s) Marque(s), quelle que soit la Catégorie de carte.

**2.2** Afficher visiblement chaque Catégorie de carte qu'il accepte ou refuse en apposant cette information sur ses supports de vente.

**2.3** Afficher visiblement le montant minimum éventuel à partir duquel la Carte est acceptée afin que le titulaire de la Carte en soit préalablement informé.

**2.4** En cas de présence de plusieurs Marques sur la Carte, respecter la Marque choisie par le titulaire de la Carte pour donner l'ordre de paiement.

**2.5** Respecter les lois et règlements (y compris en matière fiscale), les dispositions professionnelles ainsi que les bonnes pratiques applicables aux ventes et prestations réalisées à distance, et notamment aux échanges utilisant les réseaux et les différents terminaux de communication. A cet effet le Client organise la traçabilité adéquate des informations liées au paiement à distance.

**2.6** S'abstenir de toute activité qui pourrait être pénalement sanctionnée, telle que la mise en péril de mineurs, des actes de pédophilie, des actes de contrefaçon d'œuvres protégées par un droit de propriété intellectuelle et/ou d'instruments de paiement, le non-respect de la protection des données personnelles, des atteintes aux systèmes de traitement automatisé de données, des actes de blanchiment, le non-respect des dispositions relatives aux jeux d'argent et de hasard, aux courses de chevaux, aux loteries et le non-respect des dispositions relatives aux conditions d'exercice de professions réglementées.

**2.7** Garantir la Banque, et, le cas échéant, les Schémas, contre toute conséquence dommageable pouvant résulter pour eux du manquement aux obligations visées à l'article 2.6.

**2.8** Afin que le titulaire de la Carte n'ait pas de difficulté à vérifier et identifier les opérations de paiement qu'il a effectuées, vérifier avec la Banque la conformité des informations transmises pour identifier son Point de vente.

Les informations doivent indiquer une dénomination commerciale connue des titulaires de Carte et permettre de dissocier ce mode de paiement des autres modes de paiement (ex : automate, règlement en présence physique du titulaire de la Carte, règlement par Internet).

**2.9** Accepter en contrepartie d'actes de vente et/ou de prestations de services offerts à sa clientèle et qu'il fournit ou réalise lui-même ou à titre de dons ou pour le règlement du montant de cotisations, les paiements à distance effectués avec les Cartes (Catégories de carte et Marques) qu'il a choisies d'accepter ou qu'il doit accepter.

**2.10** Ne pas collecter au titre du présent Contrat une opération de paiement pour laquelle il n'a pas reçu lui-même le consentement du titulaire de la Carte.

**2.11** Utiliser obligatoirement un Equipement Electronique conforme aux spécifications du Schéma concerné et les procédures de sécurisation des ordres de paiement donnés à distance par les titulaires de Cartes proposées par la Banque.

**2.12** Régler, conformément aux Conditions Particulières et/ou au barème tarifaire portant les principales Conditions Générales de Banque ou tout autre document convenu entre les Parties, les commissions, frais et, d'une manière générale, toute somme due au titre de l'acceptation des Cartes.

**2.13** Faire son affaire personnelle des litiges liés à la relation sous-jacente qui existe entre lui et le titulaire de la Carte et de leurs conséquences financières.

**2.14** Respecter les exigences du Référentiel Sécuritaire Accepteur annexé aux présentes ainsi que les exigences du Référentiel Sécuritaire PCI DSS annexé aux présentes et leurs mises à jour.

**2.15** Respecter, pendant toute la durée du Contrat, les engagements pris à l'article « Eligibilité / Déclarations » de la partie I du Conditions Générales du Contrat.

**2.16** Prévoir, dans ses relations contractuelles avec les tiers, tels que les prestataires de services techniques ou sous-traitants intervenant dans le traitement et le stockage des données liées à l'utilisation des Cartes, que ces derniers :

- s'engagent à respecter tant le Référentiel Sécuritaire PCI DSS que le Référentiel Sécuritaire Accepteur et leurs mises à jour et,

- acceptent que des audits soient réalisés dans leurs locaux et que les rapports puissent être communiqués, comme précisé à l'article 2.18 ci-dessous.

**2.17** Permettre à la Banque et/ou au(x) Schéma(s) concerné(s) de faire procéder, dans les locaux du Client, aux frais de ce dernier, ou dans ceux des tiers visés à l'article 2.16 ci-dessus, à la vérification et au contrôle périodique par un tiers indépendant du fonctionnement des services de paiement hors Internet en fonction des risques de sécurité liés à l'Equipement Electronique utilisé. Cette vérification, appelée "procédure d'audit", s'inscrit dans le respect des procédures de contrôle et d'audit définies par le Schéma concerné

Le Client autorise la communication du rapport à la Banque et au(x) Schéma(s) concerné(s).

Au cas où le rapport remis aux Parties ou au Schéma concerné, par le tiers indépendant, à l'issue de la procédure d'audit révélerait un ou plusieurs manquements aux clauses du Contrat et/ou aux exigences du Référentiel Sécuritaire Accepteur et/ou du Référentiel Sécuritaire PCI DSS, la Banque pourra procéder, le cas échéant à la demande d'un Schéma, à une suspension de l'acceptation des Cartes par le Client dans les conditions de l'article « Suspension de l'acceptation », voire à une demande de résiliation du présent Contrat, dans les conditions prévues à l'article « durée et résiliation du contrat » de la Partie I des Conditions Générales du Contrat.

**2.18** Informer immédiatement la Banque en cas de fonctionnement anormal de l'Equipement Electronique et/ou de toutes autres anomalies.

**2.19** En cas de survenance d'un incident de sécurité majeur, notamment en cas de collecte et/ou d'utilisation frauduleuse des données, coopérer avec la Banque et les autorités compétentes le cas échéant. Le refus ou l'absence de coopération de la part du Client pourra conduire la Banque à mettre fin au présent Contrat conformément à l'article « durée et résiliation du contrat » de la Partie I des Conditions Générales du Contrat.

### ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DE LA BANQUE

La Banque s'engage à :

**3.1** Fournir au Client les informations le concernant directement sur le fonctionnement du/des Schéma(s) visé(s) dans la partie II des Conditions Générales du Contrat et son/leur évolution, les Catégories de cartes et les Marques dont il assure l'acceptation ainsi que les frais applicables à chacune des Catégories de cartes et Marques acceptées par lui, y compris les commissions d'interchange et les frais versés au(x) Schéma(s).

**3.2** Respecter le choix de la Marque utilisée pour donner l'ordre de paiement conformément au choix du Client ou du titulaire de la Carte.

**3.4** Indiquer au Client la liste et les caractéristiques des Cartes (Marques et Catégorie de Carte) pouvant être acceptées et lui fournir à sa demande le fichier des codes émetteurs (BIN).

**3.5** Créditer le compte du Client des sommes qui lui sont dues, selon les modalités prévues dans les Conditions Particulières.

**3.6** Ne pas débiter, au-delà du délai maximum de quinze (15) mois à partir de la date du crédit initial porté au compte du Client, les opérations non garanties et qui n'ont pu être imputées au compte sur lequel fonctionne la Carte.

**3.7** Selon les modalités convenues avec le Client, communiquer au moins une fois par mois les informations suivantes :

- la référence lui permettant d'identifier l'opération de paiement,
- le montant de l'opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle son compte est crédité,
- le montant de tous les frais appliqués à l'opération de paiement et le montant de la commission de service acquittée par le Client et de la commission d'interchange.

Le Client peut demander à ce que les informations soient regroupées par Marque, Catégorie de carte et par taux de commission d'interchange applicable à l'opération.

**3.8** Indiquer et facturer au Client les commissions de services à acquitter séparément pour chaque Catégorie de carte et chaque Marque selon les différents niveaux de commission d'interchange.

Le Client peut demander à ce que les commissions de services soient regroupées par Marque, Catégorie de carte et par taux de commission d'interchange applicable à l'opération.

### ARTICLE 4 : GARANTIE DU PAIEMENT

**Les opérations de paiement sont garanties sous réserve du respect de l'ensemble des mesures de sécurité visées à l'article 5 ci-après sauf en cas :**

- de réclamation du titulaire de la Carte qui conteste la réalité même ou le montant de l'opération de paiement et/ou,
- d'opération de paiement réalisée au moyen d'une Carte non valide, périmée ou bloquée.

**A ce titre, le Client autorise expressément la Banque à débiter d'office son compte du montant de toute opération de paiement dont la réalité même ou le montant serait contesté par le titulaire de la Carte.**

Version juin 2017

**Toutes les mesures de sécurité sont indépendantes les unes des autres.**

**En cas de non-respect d'une seule de ces mesures, les opérations de paiement ne sont réglées que sous réserve de bonne fin d'encaissement, et ce en l'absence de contestations.**

### ARTICLE 5 : MESURES DE SECURITE

**5.1 Lors du paiement, le Client s'engage à :**

**5.1.1** Effectuer tous les contrôles à partir des indications (numéro de Carte et date d'échéance) fournies par le client lors de la commande.

**5.1.2** Contrôler la longueur (de 13 à 19 caractères) et la vraisemblance mathématique du numéro de la Carte au moyen de la méthode de calcul communiquée par la Banque. En cas de système de paiement interactif, bloquer la commande au bout de trois saisies erronées.

**5.1.3** Vérifier l'acceptabilité de la Carte c'est-à-dire :

- la période de validité suivant l'indication fournie par le titulaire de la Carte (fin et éventuellement début),
- que la Marque (ou Catégorie de carte) utilisée est indiquée dans les Conditions Particulières et/ou figure dans la partie II des Conditions Générales du Contrat et/ou tout autre document ultérieur convenu entre les Parties.

**5.1.4** Vérifier que le bon de commande est bien signé s'il s'agit d'une vente par correspondance.

**5.1.5** Obtenir une autorisation d'un montant identique à l'opération.

**5.2 Après le paiement, le Client s'engage à :**

**5.2.1** Transmettre à la Banque dans les délais et selon les modalités prévus dans les Conditions Particulières, les enregistrements électroniques des opérations et s'assurer que les opérations de paiement ont bien été portées au crédit du compte dans les délais et selon les modalités prévus dans les Conditions Particulières.

Le Client ne doit transmettre que les enregistrements électroniques des opérations pour lesquelles un ordre de paiement a été donné à son profit. Toute opération ayant fait l'objet d'une autorisation transmise par la Banque doit être obligatoirement remise à cette dernière.

**5.2.2** Envoyer au titulaire de la Carte, à sa demande, un justificatif de l'opération de paiement.

**5.2.3** Communiquer, à la demande de la Banque et dans les délais prévus dans les Conditions Particulières, tout justificatif des opérations de paiement.

**5.2.4** Archiver et conserver, à titre de justificatif, pendant 15 mois, les bons ainsi que les relevés détaillés des commandes reçues des titulaires de Cartes.

**5.2.5** Ne pas stocker sous quelque forme que ce soit le Cryptogramme visuel et / ou le numéro de la Carte de paiement

**5.2.6** Prendre toutes les précautions utiles pour que soient assurés la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel du titulaire de la Carte qu'il est amené à recueillir à l'occasion de son activité et notamment lors de la réalisation d'une opération par Carte ainsi que le contrôle de l'accès à

celles-ci et ce, conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés.

**5.2.7** Les mesures de sécurité énumérées ci-dessus pourront être modifiées et complétées pendant toute la durée du présent Contrat, selon la procédure prévue à l'article « Modifications » de la Partie I des Conditions Générales du Contrat VADS.

### ARTICLE 6 : PAIEMENT AVEC PREAUTORISATION

Le présent article s'applique lorsque le Client (i) utilise un Equipement Electronique muni de l'extension de service « Paiement avec Préautorisation » conforme aux spécifications en vigueur et, (ii) a choisi cette option dans les Conditions Particulières ou dans tout autre document convenu entre les Parties.

Lors d'une opération de paiement avec préautorisation, le titulaire d'une Carte donne son consentement à une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec le Client et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation.

Sauf disposition contraire prévue dans le présent article, l'ensemble des dispositions du présent Contrat sont applicables.

**6.1 Au moment du consentement du titulaire de la Carte à l'opération de paiement, le Client s'engage cumulativement à :**

- Recueillir l'acceptation du titulaire de la Carte d'être débité du montant final de la vente dont le montant maximal estimé lui est précisé.
- Ne pas faire usage de la Carte pour s'octroyer une caution ou un dépôt de garantie.
- Attribuer à l'occasion de l'initialisation de l'opération de paiement un numéro de dossier indépendant du numéro de carte.
- Obtenir systématiquement une autorisation pour le montant maximal estimé connu et accepté par le titulaire de la Carte.
- Fournir au titulaire de la Carte toutes les informations nécessaires lui permettant de raisonnablement déterminer le montant final de l'opération de paiement.

**A défaut de respecter l'ensemble de ces engagements, l'opération ne sera pas garantie, même pour la fraction autorisée ou correspondant au montant du seuil de demande d'autorisation.**

Une opération pour laquelle l'autorisation a été refusée par le serveur d'autorisation n'est jamais garantie.

**6.2** Dans tous les cas où l'Equipement Electronique édite un ticket, mettre à disposition du titulaire de la Carte l'exemplaire qui lui est destiné sur lequel doit figurer notamment :

- le montant maximal estimé de la vente,
- le numéro de dossier,
- la mention de : "ticket provisoire" ou "préautorisation".

**6.3** A l'exécution de l'opération de paiement, le Client s'engage à clôturer l'opération de paiement en recherchant via le numéro de dossier, l'opération de paiement initialisée lors du consentement et la finaliser pour le montant final de la vente connu et accepté par le titulaire de la Carte qui ne doit pas excéder la valeur du montant maximum autorisé par ce dernier.

Lorsqu'une opération de paiement avec préautorisation est réalisée, l'article 5.1.5 ci-dessus n'est pas applicable.

#### **ARTICLES 7 : DISPOSITIONS COMMUNES A LA PARTIE I DES CONDITIONS GENERALES DU CONTRATS**

Trouvent à s'appliquer dans le cadre des présentes conditions de fonctionnement de l'Option d'acceptation en paiement à distance par cartes de paiement **hors Internet**, les dispositions suivantes de la partie I des Conditions Générales du Contrat :

Article 7 : Modalités annexes de fonctionnement

Article 8 : Modifications

Article 9 : Durée et Résiliation du Contrat

Article 10 : Suspension de l'acceptation

Article 11 : Mesures de prévention et de sanction prises par la Banque

Article 12 : Secret Bancaire et Protection des Données à Caractère Personnel

Article 13 : Référencement

Article 14 : Non renonciation

Article 15 : Titre – Permanence

Article 16 : Loi applicable et tribunaux compétents

Article 17 : Langue du Contrat

Article 18 : Domiciliation

Article 19 : Renseignement – Réclamation

Article 20 : Démarchage bancaire et financier

Article 21 : Lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, la corruption et la fraude – Respect des sanctions internationales.

## **ANNEXE 1 : REFERENTIEL SECURITAIRE ACCEPTEUR**

Les exigences constituant le Référentiel Sécuritaire Accepteur sont présentées ci-après :

### **EXIGENCE 1 (E1) : GERER LA SECURITE DU SYSTEME COMMERCIAL ET D'ACCEPTATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE**

Pour assurer la sécurité des données des opérations de paiement et notamment, des données des titulaires de Cartes, une organisation, des procédures et des responsabilités doivent être établies.

En particulier, un responsable de la sécurité du système commercial et d'acceptation doit être désigné. Il est chargé, entre autres, d'appliquer la législation sur la protection des données à caractère personnel et du secret bancaire dans le cadre de leur utilisation et de leur environnement.

Les détenteurs de droits d'usage des informations et du système doivent être identifiés et sont responsables de l'attribution des droits d'accès au système.

Le contrôle du respect des exigences de sécurité relatives au système commercial et d'acceptation doit être assuré.

Une organisation chargée du traitement des incidents de sécurité, de leur suivi et de leur historisation doit être établie.

### **EXIGENCE 2 (E2) : GERER L'ACTIVITE HUMAINE ET INTERNE**

Les obligations et les responsabilités du Personnel quant à l'utilisation des données bancaires et confidentielles, à leur stockage et à leur circulation en interne ou à l'extérieur doivent être établies. Il en est de même pour l'utilisation des postes de travail et du réseau interne comme du réseau Internet.

Les obligations et les responsabilités du Personnel quant à la protection des données bancaires et confidentielles doivent être établies. L'ensemble de ces règles doit s'appliquer à tous les personnels impliqués : salariés de l'entreprise et tiers.

Le Personnel doit être sensibilisé aux risques encourus, notamment sur la divulgation

d'informations confidentielles, l'accès non autorisé aux informations, aux supports et aux documents.

Le Personnel doit être régulièrement sensibilisé aux risques particuliers liés à l'usage des moyens informatiques (postes de travail en réseau, serveurs, accès depuis ou vers Internet) et notamment, à l'introduction de virus.

Il convient que le Personnel reçoive une formation appropriée sur l'utilisation correcte du système d'exploitation et du système applicatif commercial et d'acceptation.

### **EXIGENCE 3 (E3) : GERER LES ACCES AUX LOCAUX ET AUX INFORMATIONS**

Tout dispositif (équipement réseau, serveur, ...) qui stocke ou qui traite des données relatives à une opération de paiement et notamment, des données du Titulaire de la Carte doit être hébergé dans un local sécurisé et répondre aux exigences édictées par les règles et recommandations de la CNIL.

Les petits matériels ou supports informatiques sensibles doivent être rendus inaccessibles à des tiers en période de non utilisation. Notamment, les cartouches de sauvegarde doivent être stockées dans un coffre.

Dans le cas où ces petits matériels ou supports informatiques sensibles ne sont plus opérationnels, ils doivent être obligatoirement détruits et la preuve de leur destruction doit être établie.

La politique d'accès aux locaux sensibles doit être formalisée et les procédures doivent être établies et contrôlées.

### **EXIGENCE 4 (E4) : ASSURER LA PROTECTION LOGIQUE DU SYSTEME COMMERCIAL ET D'ACCEPTATION**

Les règles de sécurité relatives aux accès et sorties depuis et vers le système commercial et d'acceptation doivent être établies et leur respect doit être contrôlé.

Seul le serveur supportant l'application commerciale doit être accessible par les internautes.

Le serveur de base de données client ainsi que le serveur hébergeant le système d'acceptation ne doivent être accessibles que par le serveur commercial front-office et seulement par l'intermédiaire d'un pare-feu.

Les accès internes des utilisateurs comme des administrateurs à ces mêmes serveurs doivent se faire par l'intermédiaire du pare-feu.

L'architecture réseau doit être organisée de manière à ce que les règles de sécurité définies soient mises en œuvre et contrôlées.

Le pare-feu doit être mis à jour systématiquement lorsque des vulnérabilités sont identifiées sur ses logiciels (logiciel pare-feu et logiciel d'exploitation) et corrigables.

Le serveur supportant le pare-feu doit être doté d'un outil de contrôle de l'intégrité.

Le pare-feu doit assurer l'enregistrement des accès et des tentatives d'accès dans un journal d'audit. Celui-ci doit être analysé quotidiennement.

### **EXIGENCE 5 (E5) : CONTROLER L'ACCES AU SYSTEME COMMERCIAL ET D'ACCEPTATION**

Le principe d'autorisation d'utilisation du système doit être défini et reposer sur la notion d'accès des classes d'utilisateurs aux classes de ressources : définition des profils d'utilisateurs et des droits accordés.

Les responsabilités et rôles quant à l'attribution, l'utilisation et le contrôle doivent être identifiés. Notamment, les profils, les droits et les privilèges associés doivent être validés par les propriétaires des informations et du système commercial et d'acceptation.

Les droits des utilisateurs et des administrateurs ainsi que de leurs privilèges, doivent être gérés et mis à jour conformément à la politique de gestion des droits.

### **EXIGENCE 6 (E6) : GERER LES ACCES AUTORISES AU SYSTEME COMMERCIAL ET D'ACCEPTATION**

Aucune ouverture de droits ne peut se faire en dehors des procédures d'autorisation adéquates. Les



autorisations données doivent être archivées et contrôlées régulièrement.

Outre les accès clients, tout accès au système commercial et de paiement doit se faire sur la base d'une identification et d'une authentification.

L'identification doit être nominative y compris pour les administrateurs et les personnels de maintenance. Les droits accordés à ceux-ci doivent être restreints aux opérations qui leur sont autorisées.

L'utilisation de codes d'identification attribués à des groupes ou des fonctions (process techniques comme l'alimentation automatique des signatures antivirales) n'est autorisée que si elle est appropriée au travail effectué.

Les changements de situation (changement de poste, départ, ...) des personnels doivent systématiquement entraîner un contrôle des droits d'accès attribués.

La suppression des droits d'accès doit être immédiate en cas de départ d'une personne.

Le contrôle d'accès doit être assuré au niveau réseau par le pare-feu, au niveau système par les systèmes

#### **EXIGENCE 9 (E9) : APPLIQUER LES CORRECTIFS DE SECURITE (PATCHES DE SECURITE) SUR LES LOGICIELS D'EXPLOITATION**

Les correctifs de sécurité doivent être systématiquement appliqués sur les équipements de sécurité et les serveurs applicatifs frontaux pour fixer le code lorsque des vulnérabilités pourraient permettre des accès non autorisés et non visibles.

Ces correctifs doivent être appliqués sur la base d'une procédure formelle et contrôlée.

#### **EXIGENCE 10 (E10) : GERER LES CHANGEMENTS DE VERSION DES LOGICIELS D'EXPLOITATION**

Une procédure d'installation d'une nouvelle version doit être établie et contrôlée.

Cette procédure doit prévoir entre autres, des tests de non régression du système et un retour arrière en cas de dysfonctionnement.

#### **EXIGENCE 11 (E11) : MAINTENIR L'INTEGRITE DES LOGICIELS APPLICATIFS RELATIFS AU SYSTEME COMMERCIAL ET D'ACCEPTATION**

Il convient d'établir les responsabilités et les procédures concernant les modifications opérationnelles touchant aux applications.

Les modifications apportées aux logiciels applicatifs doivent faire l'objet d'une définition précise.

La demande de modification doit être approuvée par le responsable fonctionnel du système.

Les nouvelles versions de logiciels applicatifs doivent être systématiquement soumises à recette et

d'exploitation des machines accédées et au niveau applicatif par le logiciel applicatif et par le gestionnaire de base de données.

Les tentatives d'accès doivent être limitées en nombre.

Les mots de passe doivent être changés régulièrement.

Les mots de passe doivent comporter au minimum 8 caractères dont des caractères spéciaux.

#### **EXIGENCE 7 (E7) : SURVEILLER LES ACCES AU SYSTEME COMMERCIAL ET D'ACCEPTATION**

Les accès et tentatives d'accès au système doivent être enregistrés dans des journaux d'audit.

L'enregistrement doit comporter au minimum la date et l'heure de l'accès (ou tentative) et l'identification de l'acteur et de la machine.

Les opérations privilégiées comme la modification des configurations, la modification des règles de sécurité, l'utilisation d'un compte administrateur doivent également être enregistrées.

Les systèmes assurant l'enregistrement doivent au minimum avoir la fonction de pare-feu pour les approuvées par le responsable fonctionnel de l'application concernée avant toute mise en production.

#### **EXIGENCE 12 (E12) : ASSURER LA TRAÇABILITE DES OPERATIONS TECHNIQUES (ADMINISTRATION ET MAINTENANCE)**

Les opérations techniques effectuées doivent être enregistrées de manière chronologique, dans un cahier de bord pour permettre la reconstruction, la revue et l'analyse en temps voulu des séquences de traitement et des autres activités liées à ces opérations.

#### **EXIGENCE 13 (E13) : MAINTENIR L'INTEGRITE DES INFORMATIONS RELATIVES AU SYSTEME COMMERCIAL ET D'ACCEPTATION**

La protection et l'intégrité des éléments de l'opération de paiement doivent être assurées ainsi lors de leur stockage et lors de leur routage sur les réseaux (internes ou externes). Il en est de même pour les éléments secrets servant à chiffrer ces éléments.

Le dossier de sécurité propre au système commercial et d'acceptation doit décrire les moyens mis en place pour répondre à cette exigence.

#### **EXIGENCE 14 (E14) : PROTEGER LA CONFIDENTIALITE DES DONNEES BANCAIRES**

Les données du Titulaire de la Carte ne peuvent être utilisées que pour exécuter l'ordre de paiement et pour traiter les réclamations. Le cryptogramme

système supportant la base de données Clients ainsi que celui supportant la base de données Paiements.

Les journaux d'audit doivent être protégés contre des risques de désactivation, modification ou suppression non autorisées.

Les responsabilités et rôles quant à l'audit des données enregistrées sont identifiés. Celui-ci doit être effectué quotidiennement.

#### **EXIGENCE 8 (E8) : CONTROLER L'INTRODUCTION DE LOGICIELS PERNICIEUX**

Les procédures et les responsabilités de gestion ayant trait à la protection anti-virus et à la restauration des données et des logiciels en cas d'attaque par virus doivent être définies et formalisées.

L'installation et la mise à jour régulière des logiciels de détection et d'élimination des virus doivent être effectuées sur la totalité des machines ayant accès au système commercial et d'acceptation.

La vérification anti-virus doit être exécutée quotidiennement sur la totalité des machines.

visuel d'un Titulaire de Carte ne doit en aucun cas être stocké par l'Accepteur CB.

Les données bancaires et à caractère personnel relatives à une opération de paiement, et notamment les données du Titulaire de la Carte doivent être protégées lors de leur stockage et lors de leur routage sur les réseaux internes et externes au site d'hébergement conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés et aux recommandations de la CNIL. Il en est de même pour l'authentifiant de l'Accepteur CB et les éléments secrets servant à chiffrer.

Le dossier de sécurité propre au système commercial et d'acceptation doit décrire les moyens mis en place pour répondre à cette exigence.

#### **EXIGENCE 15 (E15) : PROTEGER LA CONFIDENTIALITE DES IDENTIFIANTS - AUTHENTIFIANTS DES UTILISATEURS ET ADMINISTRATEURS**

La confidentialité des identifiants - authentifiants doit être protégée lors de leur stockage et de leur circulation.

Il convient de s'assurer que les données d'authentification des administrateurs ne puissent être réutilisées.

Dans le cadre d'une intervention extérieure pour maintenance, les mots de passe utilisés doivent être systématiquement changés à la suite de l'intervention.

## ANNEXE 2 : REFERENTIEL SECURITAIRE PCI-DSS

Les exigences constituant le Référentiel Sécuritaire PCI-DSS sont organisées autour d'un ensemble de douze (12) familles d'exigences regroupant deux cent cinquante (250) règles réparties en six (6) grands domaines présentés ci-après :

### 1° Mettre en place et gérer un réseau sécurisé

1 <sup>ère</sup> exigence	Installer et gérer une configuration de pare-feu afin de protéger les données des titulaires des Cartes
2 <sup>ème</sup> exigence	Ne pas utiliser les paramètres par défaut du fournisseur pour les mots de passe et les autres paramètres de sécurité du système

### 2° Protéger les données des titulaires de Cartes

3 <sup>ème</sup> exigence	Protéger les données des titulaires de Cartes stockées
4 <sup>ème</sup> exigence	Crypter la transmission des données des titulaires de Cartes sur les réseaux publics ouverts

### 3° Disposer d'un programme de gestion de la vulnérabilité

5 <sup>ème</sup> exigence	Utiliser et mettre à jour régulièrement un logiciel antivirus
6 <sup>ème</sup> exigence	Développer et gérer des applications et systèmes sécurisés

### 4° Mettre en œuvre des mesures de contrôle d'accès efficaces

7 <sup>ème</sup> exigence	Limiter l'accès aux données des titulaires de Cartes aux cas de nécessité professionnelle absolue
8 <sup>ème</sup> exigence	Attribuer une identité d'utilisateur unique à chaque personne disposant d'un accès informatique
9 <sup>ème</sup> exigence	Limiter l'accès physique aux données des titulaires de Cartes

### 5° Surveiller et tester régulièrement les réseaux

10 <sup>ème</sup> exigence	Suivre et surveiller tous les accès aux ressources du réseau et aux données des titulaires de Cartes
11 <sup>ème</sup> exigence	Tester régulièrement les systèmes et procédures de sécurité

### 6° Disposer d'une politique en matière de sécurité de l'information

12 <sup>ème</sup> exigence	Disposer d'une politique régissant la sécurité de l'information
----------------------------	---

L'intégralité des exigences du Référentiel Sécuritaire PCI-DSS, ainsi que leurs mises à jour sont disponibles à l'adresse internet suivante : <http://fr.pcisecuritystandards.org/minisite/en/>

**CAISSE REGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DE L'ANJOU ET DU MAINE**

*Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit.*

*Siège social : 77 Avenue Olivier MESSIAEN 72000 Le Mans – RCS 414 993 998 RCS Le Mans - Société de courtage d'assurance immatriculée au registre des intermédiaires en Assurance sous le N°07 023 736*