

ANNEXE DES SERVICES D'ACQUISITION MONETIQUE

1. Interprétation

1.1. Les définitions suivantes s'appliquent dans cette Annexe :

Services d'Acquisition monétique (ou de paiement) : le traitement, la compensation et le règlement des Transactions.

ACPR : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution en France.

APM (« Alternative Payment Methods ») : modes de paiement alternatifs, comprenant les Porte-monnaie électroniques, les services de paiement différé et tout autre mode de paiement alternatif que nous portons à votre attention périodiquement.

Règles des APM : les règles et instructions d'exploitation imposées par l'APM pour permettre la fourniture de Services d'acquisition de paiement pour les APM, telles que modifiées périodiquement.

Contribution : contribution, amende, dommages-intérêts liquidés, frais, coûts, dépenses ou charge de toute nature qu'un Réseau de services de paiement, un APM, un Émetteur ou tout autre tiers vous prélève ou nous prélève à tout moment, directement ou indirectement, dans le cadre d'un Service, d'une Transaction ou de tout autre aspect de notre relation ou de la relation de ce tiers avec vous.

Autorisation : confirmation par l'Émetteur que le Titulaire de la carte dispose de fonds suffisants pour la Transaction et que la Carte du Titulaire de la carte n'a pas, au moment de la demande de confirmation,

BNPL (« Buy Now Pay Later ») : paiement différé (« Acheter maintenant et Payer plus Tard »).

Champ d'activité de l'entreprise : le champ d'activité de votre entreprise tel que stipulé dans les formulaires d'intégration.

Catégorie de carte : carte de débit, carte de crédit, carte prépayée ou carte professionnelle.

Type de carte : carte de débit, carte de crédit, carte prépayée ou carte commercial

Transaction sans présentation de Carte : Transactions pour lesquelles la bande magnétique ou la puce de la Carte n'est pas lue, y compris les Transactions par e-mail, téléphone, courrier postal ou Internet.

Transaction avec présentation de carte : Transactions pour lesquelles le Titulaire de la carte est physiquement présent avec vous au moment où la Transaction est effectuée, et la bande magnétique ou la puce est lue pour procéder à la Transaction.

Données du Titulaire de la carte : informations (y compris les Données à caractère personnel) relatives à un Titulaire de carte qui sont traitées dans le cadre des Services.

Rétrocession : Transaction contestée par un Titulaire de carte, un Émetteur ou un Réseau de Cartes de paiement que nous pouvons vous débiter.

Coût de rétrocession : nos frais administratifs pour le traitement d'une rétrocession, qui comprennent :

- les coûts, dépenses et responsabilités raisonnables ;
- les frais juridiques raisonnables, y compris les honoraires d'avocat ; et
- toute Contribution.

Porte-monnaie électronique : solution numérique donnant la possibilité à un Porteur de cartes d'enregistrer les données d'une ou plusieurs Cartes et lui permettant de procéder à des Transactions.

Opérateur de porte-monnaie électronique : entité qui fournit un service de Porte-monnaie numérique à des Titulaires de cartes.

Instruction de prélèvement automatique : instruction auprès de la banque qui détient votre Compte bancaire commerçant sous une forme que nous jugeons acceptable et qui nous permet de débiter tout montant que vous nous devez (y compris les Frais et les Rétrocessions) en vertu du Contrat ou en relation avec celui-ci.

Transaction de Commerce Electronique : Transaction dans le cadre de laquelle un Titulaire de carte fournit des Données de Transactions sur Internet en utilisant un terminal ou un autre mode de communication électronique tel qu'un ordinateur ou une tablette.

Amendes : frais, amende, pénalité ou contribution de quelque nature que ce soit imposés par une autorité de réglementation et/ou un Réseau de Cartes de paiement, que ce soit directement contre le Commerçant ou à notre égard, découlant de votre non- respect des réglementations ou des Règles du Réseau de Cartes de paiement, selon le cas.

FCA : la « Financial Conduct Authority » du Royaume-Uni.

CMF : le Code Monétaire et Financier en France.

Grande Entreprise : organisation caritative au sens qui lui est donné dans les PSR britanniques ayant un revenu annuel d'un (1) million d'euros ou plus, ou une entreprise qui emploie plus de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le bilan annuel dépasse 2 millions d'euros.

Compte bancaire Commerçant : compte à votre nom auprès d'un établissement de crédit agréé que nous jugeons acceptable et que vous détenez en vue de recevoir les Règlements et de payer les Frais qui nous sont dus.

Transactions MOTO : Transactions qui sont des transactions sans présentation de carte où le Titulaire de la carte paie à l'aide d'une par téléphone ou par correspondance. Ces transactions n'incluent pas les Transactions de Commerce Electronique.

Transactions par lien de paiement : Transactions qui sont des Transactions sans présentation de carte pour lesquelles le Commerçant envoie au Titulaire de carte un lien vers une page de paiement hébergée sécurisée pour que le Titulaire de carte saisisse ses informations de paiement pour procéder à une Transaction.

Mode de paiement : Mode de paiement permettant aux titulaires de carte d'effectuer des paiements au Commerçant, telles que les Cartes et les APM, dans la mesure où ce mode de paiement est pris en charge par Planet UK et/ou Planet France.

Service PCI DSS de Planet : un service fourni par Planet aux Commerçants utilisant les Services d'Acquisition monétique pour faciliter l'enregistrement et l'attestation annuelle de conformité à la norme PCI DSS, comme détaillé dans le Guide d'utilisation Commerçants.

Point de vente : le lieu physique où vous acceptez les Transactions.

PSR : les Réglementations sur les services de paiement du Royaume-Uni (PSR 2017).

Transaction récurrente : Transaction qu'un Titulaire de carte a accepté qu'elle soit débitée de sa Carte à des intervalles fixés ou à des dates fixées et pour laquelle les biens ou services doivent être livrés ou exécutés par le Commerçant sans avoir à obtenir l'approbation du Titulaire de la carte à chaque transaction.

Remboursement : le retour de fonds à un Titulaire de carte d'une Transaction antérieure entre le Commerçant et le Titulaire de carte.

Réserve : tout montant que nous détenons sur le Compte de réserve pour garantir l'exécution de vos obligations en vertu du Contrat, tel que décrit dans la présente Annexe.

Compte de réserve : compte bancaire ouvert par nous auprès d'une banque partenaire dans lequel la Réserve est créditée jusqu'à ce que nous acceptions de vous la remettre.

Contrat de réserve : conditions générales à signer entre les parties si, à notre discrétion, nous déterminons qu'il est nécessaire de le faire, dont le formulaire à remplir est inclus dans l'Addenda relatif au Contrat de réserve, lequel formulaire peut être mis à jour périodiquement.

Réseau de paiement : un réseau de paiement lié à un Mode de paiement pertinent, dont certaines personnes éligibles peuvent devenir membres.

Groupement de Réseaux de paiement : entités offrant et/ou réglementant le Mode de paiement concerné.

Règles du Réseau de paiement : règles individuelles, réglementations d'exploitation, procédures et directives, y compris les renoncations, émises par chaque Prestataire de services de paiement applicables à l'acceptation de leur Mode de paiement respectif, tels qu'ils peuvent être amendés, mis à jour ou modifiés périodiquement.

Règlement : a le sens qui lui est donné au paragraphe 9 de la présente Annexe.

Jours de Règlement : le nombre de Jours Ouvrables nécessaires pour régler les Transactions et comme convenu dans le Bon de commande.

Petite Entreprise : organisation caritative au sens qui lui est donné dans les PSR britanniques ou une entreprise qui emploie moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le bilan annuel ne dépasse pas 2 millions d'euros.

Authentification Forte du Client : authentification à deux facteurs telle que requise par les PSR. Cette authentification peut inclure des protocoles tels que Verified by Visa, Mastercard SecureCode ou toute norme du secteur.

Transaction : tout paiement par un Titulaire de carte au Commerçant à l'aide d'un Mode de paiement.

Données de Transaction : toutes les informations liées à une Transaction.

2. Services d'Acquisition monétique au Royaume-Uni

2.1. Les Services d'Acquisition monétique au Royaume-Uni vous seront fournis par Planet UK

2.2. Si vous êtes une Grande Entreprise, vous convenez que :

- a) La partie 6 des PSR ne s'applique pas ;
- b) Les réglementations 66(1), 67(3), 67(4), 75, 77, 79, 80, 83, 91, 92 et 94 des PSR ne s'appliquent pas ; et
- c) La période pour nous informer de toute transaction de paiement non autorisée ou mal exécutée est la période spécifiée dans le présent Contrat plutôt que dans le Règlement 74(1) des PSR.

3. Services d'Acquisition monétiques dans l'EEE

3.1. Planet France fournit les Services d'Acquisition monétique dans l'Espace Economique Européen.

3.2. En ce qui concerne la fourniture des Services d'Acquisition monétique par Planet France, vous convenez que :

- a) en vertu de l'article L. 133-2 du CMF, de l'article L. 133-1-1, des deux dernières phrases de l'article L. 133-7 et des articles L. 133-8, L. 133-19, L. 133-20, L. 133-22, L. 133-23, L. 133-25, L. 133-25-1, L. 133-25-2 et des paragraphes I et III de l'article L. 133-26 du CMF ne s'appliquent pas entre nous en vertu du présent Contrat ;
- b) en vertu de l'article L. 314-5 du CMF, des sections 3 et 4 du chapitre IV du livre III du CMF (à l'exception du paragraphe III de l'article L. 314-7 et du paragraphe I de l'article 314-13 du CMF) ne s'appliquent pas entre nous en vertu du présent Contrat ; et
- c) la période pour nous informer de toute Transaction non autorisée ou mal exécutée est la période spécifiée dans le présent Contrat plutôt que dans l'Article 133-24 du CMF.

4. Obligations spécifiques

4.1. Vous ne devez pas vous faire passer pour un membre d'un Réseau de paiement.

4.2. Vous ne devez pas critiquer ou faussement décrire les Modes de paiement, les services ou les programmes du Réseau de paiement.

4.3. Le Commerçant s'engage à se conformer au Service PCI DSS de Planet et à le réaliser.

- 4.4. Vous acceptez que les informations que nous vous fournirons en application des articles L. 314-8 et suivants du CMF soient en anglais.

5. Compte bancaire Commerçant

- 5.1. Sauf si nous vous donnons d'autres informations par écrit, vous ouvrirez un Compte bancaire commerçant et le conserverez pendant toute la Durée du Contrat, et au-delà, jusqu'à ce que les Rétrocessions en cours aient été effectuées.
- 5.2. Vous devez nous fournir les justificatifs prouvant l'existence du Compte bancaire Commerçant que nous pouvons vous demander occasionnellement.
- 5.3. Sauf accord écrit contraire de notre part, vous devez conserver une Instruction de prélèvement automatique. Vous acceptez de maintenir l'Instruction de prélèvement automatique en place jusqu'à ce que toutes les sommes qui nous sont dues en vertu du Contrat aient été payées en totalité.
- 5.4. Vous devez vous assurer que le Compte bancaire commerçant dispose, à tout moment, d'un solde créditeur suffisant pour couvrir toutes les sommes que vous nous devez en vertu du Contrat.
- 5.5. Vous devez nous informer par écrit, au moins 30 jours ouvrables à l'avance, si vous avez l'intention de changer la banque auprès de laquelle votre Compte bancaire Commerçant est tenu ou si vous souhaitez apporter d'autres modifications au Compte bancaire Commerçant. Vous ne pouvez apporter des modifications au Compte bancaire Commerçant qu'avec notre consentement écrit préalable.
- 5.6. Vous serez responsable de toute Transaction impayée résultant de votre non-respect du présent paragraphe 5 (Compte bancaire Commerçant).

6. Sûreté

- 6.1. En ce qui concerne les Services d'Acquisition monétique, le Commerçant accorde par les présentes Conditions générales à Planet UK/Planet France une sûreté sur tous les Règlements. Néanmoins, nous pouvons en outre vous demander de conclure un acte de nantissement, un accord de cession, un accord de garantie, un accord d'indemnisation ou tout autre accord de garantie en notre faveur, sous une forme et sur les actifs, pour la durée que nous pouvons raisonnablement exiger, afin de garantir à notre convenance l'exécution de vos obligations en vertu du Contrat, y compris votre responsabilité pour tout Remboursement, toute Rétrocession, toute Amende ou autre montant que vous nous devez en vertu des présentes. Vous acceptez de vous conformer à notre demande dans les délais que nous vous spécifions.
- 6.2. Si nous vous informons que nous avons besoin d'une sûreté, nous n'aurons pas à vous fournir les Services (et nous ne devons pas continuer à vous fournir les Services si nous l'avons fait avant cette notification) jusqu'à ce que la sûreté nous ait été accordée et que nous soyons satisfait de la validité et de la suffisance de celle-ci pour garantir l'exécution de vos obligations.
- 6.3. Toute garantie qui nous est accordée servira à garantir vos obligations en vertu du présent Contrat. Aucun intérêt n'est dû en ce qui concerne les accords de garantie conclus en relation avec le présent Contrat.
- 6.4. Vous nous fournirez diligemment toute information ou tout document que nous exigeons raisonnablement pour mettre en place l'accord de garantie.
- 6.5. Sans limiter la nature substantielle de toute autre violation, une violation de la présente section relative aux sûretés sera considérée comme une violation substantielle en vertu du Contrat.
- 6.6. À la résiliation du Contrat, nous libérerons la sûreté et tous les montants que nous détenons 6 mois après la cessation du traitement de toutes les Transactions, sauf si nous vous avons informé d'éventuelles responsabilités (ex. : des Amendes) qui peuvent exister et qui ne sont pas encore réglées.

7. Conservation des preuves des transactions

- 7.1. Nous pouvons vous demander de nous fournir, pour toute Transaction, la preuve qu'elle a été autorisée par le Titulaire de carte.
- 7.2. Vous devez conserver les Données de Transaction de manière organisée pendant au moins :

- a) dix-huit (18) mois à compter de la date de la Transaction, s'il s'agit d'une Transaction par Carte ; et
 - b) cinq (5) ans à compter de la date de la transaction, s'il d'une transaction par un moyen de paiement alternatif - Transaction APM
- 1.1. Vous devez nous les fournir ces preuves sur demande, sur simple demande de notre part.
- 7.3. Si nous vous demandons de nous fournir des reçus de vente ou des Données de Transactions, vous devez nous les transmettre dans les délais suivants :
- a) dans les sept (7) Jours Ouvrables suivant la demande pour les Transactions Carte ; et
 - b) dans les deux (2) Jours Ouvrables suivant la demande pour les Transactions APM.

7.4. Si vous ne nous envoyez pas les reçus de vente ou les Données de Transactions demandés, nous pouvons présenter une réclamation à votre encontre pour le montant de la Transaction.

7.5. De manière générale, vous nous fournirez, sur demande, toutes les informations que nous demandons concernant une Transaction.

8. Présentation des Transactions

- 8.1. Vous êtes tenu de nous présenter les Données de Transactions conformément aux procédures énoncées dans le Guide d'utilisation Commerçants.
- 8.2. Vous devez nous présenter les Données de Transactions uniquement pour les Transactions :
- a) qui sont exécutées conformément au Contrat, au Guide d'utilisation Commerçants et aux Lois applicables ;
 - b) pour les Transactions par Carte, exécutées conformément aux Règles du Réseau de Cartes de paiement. Règles que nous vous communiquerons périodiquement ;
 - c) pour les Transactions par APM, effectuées conformément à toutes les Règles de l'APM en question. Règles que nous vous communiquerons périodiquement ;
 - d) ont été autorisées par le Titulaire de la Carte ; et
 - e) qui n'ont pas été annulées pour le montant total avant que vous ne présentiez les Données de Transactions.
- 8.3. Vous ne devez pas présenter de Données de Transactions pour une Transaction qui, à votre connaissance, est illégale ou dont vous êtes censé connaître l'illégalité.
- 8.4. Lorsque vous nous présentez des Données de Transactions, vous confirmez que :
- a) toutes les Données de Transactions sont complètes et exactes ;
 - b) vous avez fourni (ou, dans le cas d'un paiement anticipé ou d'un dépôt, que vous avez accepté de fournir) les biens ou services au Titulaire de Carte auquel les Données de Transaction se rapportent ;
 - c) vous avez honoré toutes vos responsabilités envers le Titulaire de la Carte ; et
 - d) vous n'avez pas divisé la Transaction en deux Transactions ou plusieurs.
- 8.5. Nous pouvons rejeter toute Transaction que vous nous présentez si elle n'est pas effectuée conformément au Contrat, au Guide d'utilisation Commerçants, aux Lois applicables, pour les Transactions par Carte, conformément aux Règles du Réseau de Cartes de paiement utilisé (dont nous vous communiquons périodiquement les règles, et pour les Transactions par APM, conformément aux Règles de l'APM utilisé (dont nous transmettons périodiquement les règles).
- 8.6. Si nous rejetons une Transaction, nous ne l'incluons pas dans le Règlement.

9. Règlement des Transactions

- 9.1. Nous réglerons vous sur la base d'un règlement net (Règlement), selon les Jours de Règlement convenus indiqués dans le Bon de commande Commerçant ou comme convenu autrement par écrit entre nous.
- 9.2. Sous réserve des paragraphes 9 et 11 de la présente annexe et de la clause 7 (Compensation), nous créditerons votre Compte bancaire Commerçant ou votre prestataire de services de paiement d'un montant égal à la valeur des sommes dues telles que figurant dans les Données de Transactions que vous avez soumises, conformément au Contrat. Ce montant peut être réduit de :

- i. la somme de toutes les dépenses du Titulaire de Carte contestées, refusées ou de toutes Rétrocessions, ou d'autres Transactions rejetées par les Réseaux de Cartes de paiement pour quelle que raison que ce soit;
 - ii. tous les Remboursement ; et
 - iii. les Frais (y compris les Frais pour d'autres Services (le cas échéant) qui vous sont fournis en vertu du présent Contrat) que vous devez.
- 9.3.** Nous vous facturerons, par conséquent :
 - a) la somme de toutes les dépenses du Titulaire de Carte contestées, refusées, de toutes les rétrocessions ou d'autres Transactions rejetées par les Réseaux de Cartes de paiement pour quelle que raison que ce soit ;
 - b) tous les Remboursements ; et
 - c) les Frais (y compris les Frais pour d'autres Services (le cas échéant) qui vous sont fournis en vertu du présent Contrat) que vous devez.
- 9.4.** Vous nous autorisez expressément à utiliser l'Instruction de prélèvement automatique (le cas échéant) pour débiter du Compte bancaire Commerçant toutes les sommes qui nous sont dues en vertu du Contrat (y compris, toutes les dépenses de Titulaire de Carte refusées, toutes les Rétrocessions, tous les Remboursements, les autres Transactions rejetées par les Réseaux de Cartes de paiement pour quelle que raison que ce soit, et les Frais (y compris les Frais pour d'autres Services (le cas échéant) qui vous sont fournis en vertu du présent Contrat)) et que nous n'avons pas débités du Compte bancaire commerçant, conformément au paragraphe 9.2.
- 9.5.** Si, pour une raison quelconque, nous ne sommes pas en mesure de débiter les sommes qui nous sont dues en vertu du Contrat de votre Compte bancaire Commerçant, nous vous en informerons par écrit et vous acceptez de nous payer ces sommes (par virement bancaire ou tout autre moyen de paiement que nous acceptons) dans les 14 jours suivant cette notification.
- 9.6.** Nous vous verserons tout Règlement dans la devise convenue dans les Formulaires d'intégration, sauf accord contraire.
- 9.7.** Nous pouvons retenir tout Règlement, si nous pensons raisonnablement :
 - a) qu'une Transaction est frauduleuse ou illégale ;
 - b) que vous ne respectez peut-être pas vos obligations en vertu du Contrat ;
 - c) que vous n'agissez pas dans le cadre normal de vos activités ;
 - d) que le nombre ou la taille des Transactions est considérablement plus élevé que prévu ; ou
 - e) si l'un des événements mentionnés à la clause 15 ou au paragraphe 8.2 s'est produit (que nous ayons ou non mis fin au Contrat ou aux services d'Acquisition monétique).
- 9.8.** Lorsque nous exerçons notre droit de rétention d'un Règlement en votre faveur, nous pouvons retenir ce Règlement jusqu'à ce que nous soyons assurés que :
 - a) les Transactions concernées sont légitimes ;
 - b) les Transactions concernées ne sont plus susceptibles de faire l'objet d'une Rétrocession ; et
 - c) vos obligations envers nous ont été entièrement satisfaites.
- 9.9.** Sous réserve des paragraphes 9.7 et 11 de la présente Annexe et de la clause 7, sauf accord contraire de notre part, nous vous verserons normalement le Règlement comme convenu dans le Bon de commande Commerçant. Toutefois, dans certains cas, le Règlement peut être retardé, notamment lorsque :
 - a) vous recevez des Transactions APM et que les Transactions que vous nous avez présentées sont inférieures à l'équivalent en devise de 100 USD ; ou
 - b) nous vous avons informé que nous reporterions votre Règlement.
- 9.10.** Vous devez vérifier votre Compte bancaire Commerçant et nous informer si un Règlement était incorrect sans retard injustifié, mais en tout état de cause dans les :
 - a) treize (13) mois suivant la date du Règlement ; ou
 - b) uniquement, en ce qui concerne les Services d'Acquisition de paiement au Royaume-Uni, trois (3) mois suivant la date du Règlement, si vous êtes une Grande Entreprise.
- 9.11.** Si un règlement est effectué sur votre compte bancaire commercial pour des fonds auxquels vous n'avez pas droit, nous pouvons soustraire ce montant de tout montant de règlement ultérieur.

10. Rétrocessions

- 10.1.** Le Guide d'utilisation Commerçants contient un récapitulatif des droits de Rétrocession, incluant des exemples de situations dans lesquelles une Rétrocession peut se produire.
- 10.2.** Vous vous engagez à nous rembourser le montant total de toute Rétrocession.
- 10.3.** Si une enquête concernant une Rétrocession est ouverte, vous nous fournirez des copies de tous les reçus et documents appropriés pour contester la Rétrocession, dans les délais suivants :
- a) dans les sept (7) Jours Ouvrables suivant notre demande pour les Transactions par Carte ; et
 - b) dans les deux (2) Jours Ouvrables suivant notre demande pour les Transactions par APM.
- 10.4.** Si vous souhaitez contester une Rétrocession, vous devez nous en informer dans les délais suivants :
- a) dans les cinq (5) Jours Ouvrables de la Rétrocession pour les Transactions par Carte;
 - b) dans les deux (2) Jours Ouvrables de la Rétrocession pour les Transactions par APM.
- 10.5.** Il vous revient de nous fournir la preuve, à notre appréciation, que la Transaction a été autorisée par le Titulaire de Carte et de fournir la preuve que nous, le Réseau de Cartes de paiement, l'Émetteur, l'APM ou tout autre établissement financier pouvons exiger.
- 10.6.** Nous nous réservons le droit de ne pas enquêter sur la validité de toute Rétrocession. Vous acceptez que toute décision du Réseau Cartes de paiement ou de l'APM concernant la validité de la Rétrocession est définitive et contraignante.
- 10.7.** Si une Transaction donne lieu à une Rétrocession, nous pouvons :
- a) déduire de la Réserve le montant de la Rétrocession ainsi que les Frais de Rétrocession, si nous appliquons une Réserve conformément au paragraphe 11 ci-dessous ; ou
 - b) débiter votre Compte de paiement ou votre Compte bancaire Commerçant du montant de la Rétrocession et des Frais de Rétrocession.
- 10.8.** Si nous considérons, à notre discrétion, qu'une Transaction ne risque plus de donner lieu à une Rétrocession, nous vous rembourserons tous les fonds relatifs à la Transaction que nous avons détenus ou débités conformément au paragraphe 10.7.
- 10.9.** Vous ferez tout votre possible pour maintenir des taux de Rétrocession acceptables pour nous, les Réseaux de Cartes de paiement et l'APM, le cas échéant.
- 10.10.** Vous reconnaissez que les Rétrocessions peuvent survenir bien ultérieurement après la réalisation de la Transaction initiale, et vous acceptez que nous puissions vous demander le paiement toutes les Rétrocessions et tous les Frais de Rétrocession pour les Transactions qui ont été effectuées pendant la Durée du Contrat et au-delà de la fin du Contrat.

11. Réserve

- 11.1.** Nous pouvons, à tout moment et à notre discrétion, vous demander de constituer une Réserve pour garantir l'exécution de vos obligations en vertu du Contrat lors de la survenance d'un ou plusieurs des événements suivants (les « Événements Déclencheurs ») :
- a) si le ratio des Rétrocessions par rapport aux ventes sur un mois du Commerçant devient supérieur à 0,8 % ;
 - b) si le ratio des fraudes signalées par rapport aux ventes sur un mois du Commerçant devient supérieur à 0,8 % ;
 - c) si le Commerçant est en redressement judiciaire, en insolvabilité ou si tout autre événement de faillite survient ;
 - d) si le volume de Transactions du Commerçant augmente de plus de 20 % en un mois ; et/ou
 - e) si le Commerçant viole une clause importante du Contrat.
- 11.2.** A notre demande et en cas de survenance d'un Événement Déclencheur, vous vous engagez à constituer la Réserve qui sera calculée comme suit :
- a) le montant de la Réserve à transférer sera déterminé par Planet, à sa discrétion raisonnable, en appliquant le calcul suivant [Dette brute du Commerçant - garanties totales actuelles ou autres facteurs d'atténuation acceptables par Planet à sa seule discrétion].
- 11.3.** La Réserve peut être financée par l'un des moyens suivants pour un montant que nous déterminerons :
- a) en vous exigeant de déposer des fonds sur le Compte de Réserve dans un délai que nous vous avons notifié ; ou

- b) en débitant le Compte bancaire Commerçant d'un montant - raisonnablement déterminé par nos soins et accepté par vous - que nous déposerons sur le Compte de Réserve.
- 11.4. A mesure que vous serez redevable envers Planet de toute réclamation en vertu du Contrat (y compris le principal, les intérêts, les indemnités, les frais et les accessoires), nous pourrions réaliser tout ou partie de la Réserve en affectant un montant de la Réserve permettant de régler définitivement ces réclamations.
- 11.5. Vous acceptez de vous conformer à nos exigences concernant la Réserve et vous acceptez de nous fournir promptement toute information ou tout document dont nous avons raisonnablement besoin pour établir la Réserve.
- 11.6. Nous ne vous verserons pas d'intérêts sur la Réserve.
- 11.7. L'exigence de Réserve cessera :
 - a) au moment auquel Planet décide de libérer la Réserve ; ou
 - b) au plus tard douze(12) mois après la date de résiliation du Contrat.Après quoi, Planet restituera au Commerçant le montant de la Réserve moins toute réclamation due en vertu du Contrat.
- 11.8. Sans limiter la nature substantielle de toute autre violation, une violation du présent paragraphe relatif à la Réserve sera considérée comme une violation substantielle en vertu du Contrat.

12. Amendes

- 12.1. Vous êtes redevable de toute Amende imposée en relation avec votre utilisation des Services et/ou pour votre utilisation des Services d'une manière non autorisée par le présent Contrat ou toute règle et réglementation applicables, y compris les violations des Règles des Réseaux de paiement, comme les amendes pour les Transactions non conformes. Nous pouvons demander le paiement et/ou le remboursement de ces Amendes par paiement direct de votre part, en vous les facturant et/ou par une compensation sur le montant de tout Règlement qui vous est dû et/ou en exerçant nos droits sur toute sûreté établie en vertu du présent Contrat.

13. Transactions de Commerce Electronique

- 13.1. Vous devez afficher clairement et visiblement sur votre site Web :
 - a) une politique de confidentialité appropriée respectant les Lois applicables ;
 - b) vos conditions commerciales ;
 - c) les capacités et la politique de sécurité de votre site Web en matière de transmission des données des Cartes ;
 - d) votre politique de retour ;
 - e) vos coordonnées ; et
 - f) toute autre information requise dans le Guide d'utilisation Commerçants ou que nous portons à votre attention périodiquement.
- 13.2. Vous et vos agents ne devez pas utiliser le site Web d'une manière qui pourrait compromettre l'intégrité, la confidentialité ou la sécurité de votre équipement.
- 13.3. Vous devez mettre en place une Authentification forte du client pour permettre l'authentification des Transactions de Commerce Electronique.
- 13.4. Vous êtes responsable de l'intégration technique de votre fournisseur de site Web ou du fournisseur de Passerelle de paiement choisi avec les Services que nous fournissons, et de tous les coûts et dépenses directement ou indirectement engagés dans le cadre de l'intégration technique.
- 13.5. Vous reconnaissez que les Transactions de Commerce Electronique et les Transactions MOTO présentent un risque de fraude plus élevé et que si vous choisissez d'accepter de telles Transactions, vous le faites à vos propres risques. Si un Titulaire de Carte nie avoir autorisé la Transaction de Commerce Electronique ou la Transaction MOTO, nous pouvons exercer un droit de Rétrocession ou d'autres droits de réduction ou de compensation en vertu du Contrat.
- 13.6. Nous pouvons immédiatement retirer notre autorisation d'accepter ou de traiter des Transactions de Commerce Electronique et/ou des Transactions MOTO si nous pensons, à notre seule discrétion, qu'il existe un nombre inacceptable de litiges entre Titulaires de Carte résultant de :
 - a) des Transactions que vous avez acceptées ; ou

- b) de toute autre Transaction que vous avez acceptée et qui s'avère par la suite frauduleuse.

14. Acceptation de Cartes

14.1. Vous pouvez choisir la Catégorie de Cartes à accepter, mais si vous choisissez d'accepter une certaine Catégorie de Carte (ex : Cartes de crédit Mastercard), vous devez accepter toutes les Cartes de cette Catégorie de ce Réseau de Cartes de paiement, peu importe l'établissement émetteur de la Carte (c.-à-d., toutes les Cartes de paiement Mastercard).

14.2. Si vous n'acceptez qu'une certaine Catégorie de Carte, vous :

- a) devez en informer clairement le Titulaire de Carte avant qu'il ne conclue la Transaction, en affichant notamment les informations de manière bien visible :
 - i. au Point de vente et à l'entrée de vos locaux pour les Transactions avec présentation de Carte ; et
 - ii. sur votre site Web ou tout autre support électronique ou mobile utilisable pour les Transactions sans présentation de Carte ;
- b) ne devez pas afficher d'information ou de graphique suggérant que vous acceptez toutes les Catégories de Cartes.

14.3. Vous devez :

- a) sous réserve du paragraphe 14.2, accepter et honorer toutes les Cartes présentées par les Titulaires de Carte ;
- b) accepter uniquement le paiement de biens et services authentiques que vous avez fournis au Titulaire de Carte ;
- c) suivre les procédures de contrôle du Guide d'utilisation Commerçants ;
- d) afficher de manière visible dans tous vos locaux, lieux de négociation ou sites Web où vous acceptez les Cartes, l'identification et les marques commerciales du Réseau de Cartes de paiement, comme l'exigent les règles dudit Réseau ; et
- e) vous assurer que votre identité est visible pour un Titulaire de Carte à toutes les étapes d'une transaction, que ce soit au point de vente ou en ligne.

14.4. Vous ne devez pas :

- a) accepter de Transactions qui ne sont pas directement entre vous et le Titulaire de Carte ;
- b) en vertu des articles L. 112-11 et suivants du CMF, imposer des frais ou un supplément sur les biens ou services achetés par Carte, sauf si la Loi en vigueur vous le permet et si tel est le cas, vous ne devez pas imposer de frais ni de supplément supérieurs au coût réel de l'acceptation de la Transaction ;
- c) traiter une Transaction pour le compte d'un tiers avant que vous n'ayez obtenu notre consentement écrit ;
- d) accepter de Transactions pour lesquelles vous avez des doutes ou devriez raisonnablement avoir des doutes sur le fait que la personne utilisant la Carte est bien le Titulaire de la Carte ;
- e) pour les Transactions avec présentation de Carte, accepter les Transactions pour les Cartes qui ne portent pas les caractéristiques d'authenticité contenues dans le Guide d'utilisation Commerçants, qui sont endommagées, ont été altérées, ne sont pas signées, ont expiré, ne sont pas encore valides ou ont été annulées au moment de la Transaction ;
- f) accepter les Transactions relatives aux biens ou services qui ne relèvent pas de votre champ d'activité avant d'avoir obtenu notre approbation écrite ;
- g) accepter le paiement d'un Titulaire de Carte aux fins de déposer des fonds sur le compte bancaire du Titulaire de Carte ou accepter autrement des sommes du Titulaire de Carte afin de créditer son compte bancaire, sauf si nous vous avons spécifiquement donné notre consentement avant que vous ne le fassiez ; et
- h) accepter toute Carte émise en votre nom ou sur votre compte ou les Cartes émises au nom de partenaires, de dirigeants ou d'employés de votre entreprise, ou de tout membre de la famille immédiate ou du foyer d'une telle personne avant d'avoir obtenu notre consentement écrit.

15. Autorisation des Transactions

15.1. Vous devez :

- a) sous réserve du paragraphe 17, obtenir l'Autorisation pour chaque Transaction ; et

- b) à notre demande, mais aussi pour les Transactions de Commerce Electronique, implémenter et utiliser un logiciel permettant de détecter les Transactions frauduleuses.

15.2. Vous ne devez pas :

- a) sous réserve du paragraphe 17, exiger qu'un Titulaire de Carte procède à une vérification avant que le montant final de la Transaction ne soit saisi sur le reçu de la Transaction ou affiché au Titulaire de Carte ;
- b) procéder à une Transaction lorsque l'Autorisation a été refusée ;
- c) demander une Autorisation pour un montant différent lorsqu'une Transaction a été refusée ; ou
- d) demander à un Titulaire de Carte de révéler son code PIN.

16. Transactions récurrentes

16.1. Vous ne pouvez accepter des Transactions récurrentes que si nous en avons convenu avec vous sur le Bon de commande ou autrement par écrit. Si vous acceptez des Transactions récurrentes, vous reconnaissez qu'elles comportent un risque plus élevé et vous acceptez ce risque.

16.2. Vous devez :

- a) fournir au Titulaire de Carte un accusé de réception de l'établissement de la Transaction récurrente dans un délai de deux (2) Jours Ouvrables ;
- b) conclure avec le Titulaire de Carte un accord pour la Transaction récurrente qui soit conforme au Guide d'utilisation Commerçants et aux Règles des Réseaux de paiement dont nous vous informons périodiquement ;
- c) obtenir le consentement exprès du Titulaire de Carte pour :
 - i. le montant de la Transaction, y compris toutes les taxes et frais associés, ou une description de la manière dont le montant de la Transaction sera déterminé ;
 - ii. la devise de la Transaction ;
 - iii. les politiques d'annulation et de remboursement ;
 - iv. tout supplément ajouté et toutes les informations associées, lorsque vous êtes autorisé à ajouter un supplément conformément à la Loi applicable ;
 - v. le stockage des détails de leur Carte pour traiter la Transaction récurrente et leur fournir
 - vi. fournir au Titulaire de Carte les dates fixes ou les intervalles auxquels les Transactions seront traitées
 - vii. informer le Titulaire de Carte au moins quatorze (14) Jours Ouvrables avant une Transaction récurrente si :
 - a. une période d'essai, une offre de lancement ou une période promotionnelle va prendre fin ;
 - b. plus de six (6) mois se sont écoulés depuis une Transaction récurrente ;ou
 - c. l'accord pour la Transaction récurrente a changé, y compris le montant de la Transaction récurrente, la date de la Transaction récurrente ou toute autre condition de l'accord.

16.3. Vous devez conserver la preuve du consentement du Titulaire de Carte de la Transaction récurrente pendant au moins dix-huit (18) mois et la mettre à notre disposition sur demande.

16.4. Vous ne devez pas effectuer de Transaction récurrente si :

- a) la Transaction récurrente a été annulée par le Titulaire de Carte ;
- b) nous vous informons que vous ne pouvez plus accepter de Transactions récurrentes ;ou
- c) nous vous informons que la Carte ne doit pas être honorée.

17. Transactions pré-autorisées

17.1. Vous ne pouvez accepter des Transactions pré-autorisées que si nous en avons convenu par écrit. Si vous acceptez des Transactions pré-autorisées, vous reconnaissez que celles-ci présentent un risque plus élevé et vous acceptez ce risque.

17.2. Lorsque le montant total de la Transaction n'est pas connu, vous pouvez obtenir l'Autorisation pour un montant à réserver sur la Carte, à condition que le Titulaire de Carte ait accepté le montant exact à réserver sur la Carte.

17.3. Lorsque vous prenez connaissance du montant total de la Transaction, vous devez obtenir l'Autorisation pour le montant total de la Transaction.

18. Retours, remboursements et annulations

18.1. Vous devez :

- a) maintenir et afficher une politique d'échange et de retour équitable ;
- b) fournir des Remboursements aux Titulaires de Carte selon les mêmes conditions que celles appliquées aux autres clients ;
- c) fournir tout Remboursement sur la même Carte que celle utilisée pour la Transaction initiale et non par un autre moyen, comme des espèces ou paiement par chèque ; et
- d) procéder aux Remboursements uniquement pour des biens et services que vous avez véritablement fournis au Titulaire de la carte ;

18.2. Vous ne devez pas :

- a) fournir un remboursement par carte lorsque la transaction initiale a été effectuée par d'autres moyens, comme des espèces ou un chèque ;
- b) accepter de l'argent d'un Titulaire de Carte ou d'un tiers pour traiter un Remboursement ; ou
- c) exiger d'un Titulaire de Carte qu'il renonce à son droit de contester la Transaction auprès de l'Emetteur.

18.3. Si vous limitez le retour de biens ou l'annulation de services, vous devez divulguer clairement votre politique de remboursement, de retour et d'annulation comme suit :

- a) pour les Transactions avec présentation de Carte, au Point de vente avant que le Titulaire de Carte ne termine la Transaction. Si l'information figure au verso du reçu de Transaction ou dans un contrat séparé, elle doit être accompagnée d'un espace pour la signature ou les initiales du Titulaire de Carte, qui doivent être complétées par le Titulaire de Carte en guise d'acceptation de votre politique ;
- b) pour les Transactions de Commerce Electronique, pendant la séquence de pages avant le paiement final, et inclure un bouton « cliquer pour accepter », une case à cocher ou un autre accusé de réception ; et
- c) pour les transactions MOTO par courrier, e-mail ou SMS.

18.4. Vous devez nous informer sans délai indu si un Remboursement n'a pas été correctement exécuté, mais en tout état de cause dans les trois (3) mois suivant la transaction

19. Réclamations des Titulaires de Carte

19.1. Vous devez répondre à toute plainte des Titulaires de Carte conformément au Guide d'utilisation Commerçants et résoudre tout litige à l'amiable.

19.2. Vous êtes responsable du règlement de tout litige entre vous et le Titulaire de Carte. Nous n'assumons aucune responsabilité pour ces litiges.

20. Transactions sans présentation de Carte / transactions MOTO

20.1. Pour toutes les Transactions sans présentation de Carte, vous devez obtenir le nom complet du Titulaire de Carte, son adresse résidentielle, son numéro de Carte, son code CVV2 et la date d'expiration de la Carte et valider la crédibilité des informations.

20.2. Pour les Transactions MOTO, vous devez :

- a) ne pas demander que les détails de la Carte soient fournis par e-mail ou sur Internet, puis enregistrer une Transaction comme une Transaction sans présentation de Carte sur un terminal ; et
- b) détruire toutes les données Carte enregistrées manuellement après l'exécution de la Transaction.

21. Modes de Paiement Alternatifs

21.1. Lorsque nous vous fournissons des APM, vous devez :

- a) afficher la marque ou le logo APM à un endroit bien visible de l'Equipement, des locaux commerciaux et de vos sites Web ;
- b) informer le Titulaire de Carte que toute demande de Remboursement ne peut être effectuée que dans les 365 jours suivant la date de la Transaction ;

- c) utiliser les Services d'Acquisition de paiement uniquement pour votre propre compte et à des fins commerciales ;
- d) respecter toutes les exigences de sécurité des paiements pour l'utilisation des Services d'Acquisition de paiement dont nous vous informons de temps à autre ; et
- e) Lorsque nous avons accepté de vous fournir et que vous avez accepté de bénéficier des services Klarna BNPL, vous vous engagez à respecter et à être lié par les Règles du Réseau de paiement Klarna qui peuvent être consultées sur le lien suivant : Les Règles du Réseau Klarna ses commerçants sont désormais disponibles en ligne sur la page Web suivante :
 - 21.1.1. https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/en/MoR_Scheme_Rules.
 - 21.1.2. En particulier, vous notez l'obligation du commerçant de nous céder le droit de recevoir un paiement d'un client en relation avec une réclamation (telle que définie ici). A notre tour, nous cédonc ce droit à Klarna.
- 21.2. Vous ne devez pas :
 - a) fixer un montant minimum ou maximum de Transaction lorsqu'un Titulaire de Carte utilise des APM ;
 - b) imposer des frais aux Titulaires de Carte pour utiliser l'APM ou fournir aux Titulaires de Carte un service inférieur à celui que vous fourniriez à d'autres clients ;
 - c) vendre des produits interdits, dont nous vous informerons de temps à autre ;
 - d) traiter une Transaction relative à des biens ou services qui ne relèvent pas de votre champ d'activité ;
 - e) utiliser les services APM :
 - i. pour recharger le compte du Titulaire de carte ;
 - ii. pour transférer de l'argent d'un Titulaire de Carte vers un autre compte ; ou
 - iii. à toute autre fin qui n'est pas uniquement liée au transfert de fonds sans Transaction sous-jacente ;
 - iv. traiter une Transaction pour le compte d'un tiers ou utiliser l'APM pour effectuer des services pour des tiers ;
 - f) discriminer ou refuser des Titulaires de Carte en fonction de la banque émettrice de leur Carte ;
 - g) exercer des activités commerciales susceptibles de mettre en danger la juridiction dans laquelle vous exercez vos activités, la République Populaire de Chine, ou de nuire aux intérêts sociaux et publics ;
 - h) rembourser directement les Titulaires de Carte pour toute Transaction.
- 21.3. Vous garantissez que tous les biens ou services vendus aux Titulaires de Carte :
 - a) seront conformes à toutes les Lois applicables ; et
 - b) ne porteront pas atteinte aux droits et intérêts d'un tiers, y compris, sans limitation, aux Droits de Propriété Intellectuelle et tout droit de propriété.
- 21.4. Si un Titulaire de Carte prétend qu'il s'agit d'une Transaction non autorisée ou frauduleuse, vous devez, dans les deux (2) jours ouvrables suivant notre demande, nous fournir toute preuve que nous pourrions exiger. Cette demande peut inclure :
 - a) les noms et les prix des biens ou services auxquels se rapporte la Transaction contestée ;
 - b) la preuve que les biens ou services concernés ont été correctement livrés ou rendus au Titulaire de Carte ;
 - c) des séquences vidéo ;
 - d) les reçus de Transaction et les données de Transaction ; et
 - e) le nom et les coordonnées du Titulaire de Carte.
- 21.5. Si, au cours d'un mois donné, le montant cumulé des Transactions non autorisées par les Titulaires de carte dépasse 250 £ et 1/100 000 de la valeur totale des Transactions, nous pouvons vous demander d'atténuer les risques des Transactions concernées.
- 21.6. Nous pouvons vous demander de nous fournir certaines informations marketing, qui seront fournies aux APM et aux Titulaires de Carte.
- 21.7. Vous devez vous assurer que vous nous fournissez des informations marketing complètes, exactes et à jour et de nous informer de tout changement dans les informations marketing que vous nous avez fournies.

22. Informations confidentielles

- 22.1. En plus des éléments de la clause 10.2 des présentes Conditions Générales, vous nous autorisez à divulguer des informations (qu'il s'agisse d'Informations confidentielles ou non) :
- a) aux Réseaux de paiement ou à toute association professionnelle d'établissements de paiement fournissant des services de paiement ; et
 - b) dans les autres cas où la loi, les Règles du Réseau de paiement, les Règles de l'APM, les meilleures pratiques commerciales, les réglementations du secteur ou les codes de pratique l'exigent.

23. Résiliation d'un service spécifique

- 23.1. En plus de nos droits de résilier autrement le Contrat et les Services dans les présentes Conditions Générales, nous pouvons suspendre ou résilier les Services dans les présentes si :
- a) Vous ne nous avez pas envoyé de Transaction pendant une période de six (6) mois ;
 - b) Vous ne fournissez pas les informations qui nous sont demandées pour nous conformer aux Lois applicables, telles que, mais sans s'y limiter, les exigences en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et financement du terrorisme (LBT FT);
 - c) Vous refusez de conclure un accord de sûreté tel que décrit au paragraphe 6 de la présente Annexe ;
 - d) Si nous avons des raisons valables de penser que le Commerçant utilise les Services de manière inappropriée, à des fins ou pour des activités non incluses dans votre Bon de commande, ou à toute fin susceptible d'enfreindre la Loi applicable, les Règles du Réseau de paiement ou une politique de Planet UK/Planet France/Planet (y compris, mais sans s'y limiter, si le Commerçant a un nombre excessif de Transactions non autorisées, de Transactions frauduleuses et/ou de Rétrocessions) ;
 - e) Une Autorité compétente ou un Réseau de paiement nous en donne l'ordre.

24. Vos propres Equipements

- 24.1. Si nous ne vous fournissons pas de Services de location d'équipement ou de Services d'achat d'équipement, vous êtes responsable de l'adaptation technique et de l'installation de tout équipement que vous utilisez pour nous permettre de vous fournir les Services.
- 24.2. Tout équipement que vous utilisez doit être :
- a) conçu spécifiquement pour la région ou le domaine dans laquelle vous exercez vos activités ;
 - b) adapté pour nous permettre de vous fournir les Services ;
 - c) approuvé par nous avant votre utilisation ; et
 - d) conforme à toutes les normes applicables du secteur (du paiement), y compris la norme PCI DSS.
- 24.3. Si nous vous informons que l'équipement que vous utilisez n'est plus approuvé pour être utilisé avec nos Services, vous devez mettre à niveau votre équipement dans le délai que nous vous indiquons pour pouvoir continuer à utiliser les Services.

25. Réclamations relatives aux Services d'Acquisition monétique

- 25.1. Nous nous efforçons d'atteindre les normes les plus élevées possibles dans le service que nous fournissons. Si vous n'êtes pas satisfait des Services d'Acquisition monétique que nous vous fournissons ou si vous estimez avoir subi une perte en raison de nos actions, vous pouvez nous contacter en utilisant les moyens suivants :
- a) E-mail : planetmscomplaints@planetpayment.com
 - b) Numéro de contact : +44203 5143808
 - c) Adresse postale :
- pour les questions relatives à Planet France
Planet Merchant Services SAS, au 1 Terrasse Bellini, Puteaux, 92919 Paris La Défense Cedex, France
- pour les questions relatives à Planet UK
4th Floor Ilona Rose House, Manette Street, London, W1D

25.2. Vous acceptez que :

- a) Nous puissions vous répondre et communiquer avec vous en anglais et par e-mail ;
- b) Nous n'avons désigné aucune entité alternative de résolution des litiges ni aucun médiateur pour traiter les litiges concernant les Services d'Acquisition monétique de Planet France ; et
- c) Pour les réclamations au Royaume-Uni, si vous êtes une Petite Entreprise, vous pouvez être éligible pour déposer une réclamation auprès du Financial Ombudsman Service (FOS) du Royaume-Uni.

Les coordonnées du FOS sont :

Adresse : Exchange Tower, Harbour Exchange, Londres E14 9SR ;

Téléphone : 0800 023 4567 ou 0300 123 9123 ;

En ligne à l'aide du formulaire de demande en ligne du FOS –

www.financial-ombudsman.org.uk.