CONDITIONS GENERALES d'ACCEPTATION en PAIEMENT à DISTANCE par CARTES de PAIEMENT (Hors Internet)

PARTIE 1 CONDITIONS GENERALES COMMUNES A TOUS LES SCHEMAS

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

1) L'"Accepteur" peut être tout commerçant, tout prestataire de services, toute personne exerçant une profession libérale , et d'une manière générale, tout professionnel vendant ou louant des biens et/ou des prestations de services ou toute entité dûment habilitée à recevoir des dons ou à percevoir des cotisations susceptible d'utiliser un Système d'Acceptation reconnu par le(s) Schéma(s) dûment convenu(s) avec l'Acquéreur.

2) Par "Marque", il faut entendre tout nom, terme, sigle, symbole (matériel ou numérique) ou la combinaison de ces éléments susceptible de désigner le Schéma.

Les Marques pouvant être acceptées entrant dans le champ d'application du présent Contrat sont visées en partie 2.

3) Par "Acquéreur" il faut entendre tout établissement de crédit ou tout autre établissement habilité à organiser l'acceptation des Cartes portant la(les) Marque(s) du (des) Schéma(s) visé(s) en partie 2 du présent Contrat.

4) Par "Système d'Acceptation", il faut entendre les logiciels et protocoles conformes aux spécifications définies par chaque Schéma et nécessaires à l'enregistrement, à la transmission et au traitement sécurisé des ordres de paiement par Cartes portant la (l'une des) Marque(s) dudit Schéma. L'Accepteur doit s'assurer que le Système d'Acceptation a fait l'objet d'un agrément par l'entité responsable du Schéma, le cas échéant en consultant la liste des Systèmes d'Acceptation reconnus par l'entité responsable du Schéma.

5) Par « Règlement », il faut entendre le Règlement UE n°2015/751 du 29 avril 2015.

6) Par "Schéma", il faut entendre un ensemble de règles régissant l'exécution d'opérations de paiement liées à une carte tel que défini à l'article 2 du Règlement.

Les Schémas CB/Visa/MasterCard reposent sur l'utilisation de Cartes CB/Visa/MasterCard (ci-après les "Cartes") auprès des Accepteurs acceptant la(les) Marques desdits Schémas et cela dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par lesdits Schémas.

7) Par « Carte », on entend une catégorie d'instrument de paiement qui permet au payeur d'initier une opération de paiement. Elle porte une ou plusieurs Marque(s).
Lorsque la Carte est émise dans l'Espace Economique Européen (ci-après l'"EEE" qui comprend les Etats membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège), elle porte au moins l'une des mentions suivantes :
- crédit ou carte de crédit,
- débit,
- prépayé,
- commercial,

ou l'équivalent dans une langue étrangère.

8) Par « Catégorie de carte », on entend les catégories de Carte suivantes :
- crédit ou carte de crédit,
- débit,
- prépayée,
- commerciale.

9) Par « paiement à distance », il faut entendre 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.

10) Par "Paiements récurrents et/ou échelonnés" (ci-après les "Paiements Récurrents"), il faut entendre plusieurs opérations de paiement successives et distinctes (série d'opérations) ayant des montants et des dates déterminés ou déterminables et/ou à des échéances convenues entre l'Accepteur et le titulaire de la Carte.

11) Par « Contrat » ou « Contrat d'acceptation en paiement à distance (hors Internet) par cartes de paiement », il faut entendre ensemble les Conditions Générales communes à tous les Schémas (partie 1), les dispositions spécifiques à chaque Schéma (partie 2) et les conditions particulières d'acceptation en paiement à distance (hors Internet) par cartes de paiement (aussi appelées « Conditions Particulières ».

12) Par « Parties », il faut entendre l'Acquéreur et l'Accepteur.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DE L'ACCEPTEUR

L'Accepteur s'engage à :

2.1 Signaler au public de façon apparente sur les supports de vente chaque Marque qu'il accepte, chaque Catégorie de Carte qu'il accepte ou refuse et le montant minimum éventuel à partir duquel la Carte est acceptée.

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

2.2 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.

2.3 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 (notamment télévision et, téléphonie). A cet effet l'Accepteur organise la traçabilité adéquate des informations liées au paiement à distance.

2.4 Utiliser le Système d'Acceptation en s'abstenant 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 de moyens ou instruments de paiement, le non-respect de la protection des données à caractère personnel, des atteintes aux systèmes de traitement automatisé desdites 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 des dispositions relatives aux conditions d'exercice de professions réglementées.

2.5 Garantir l'Acquéreur et, le cas échéant, les Schémas, contre toute conséquence dommageable pouvant résulter pour eux du manquement aux obligations visées à l'article 2.4.

2.6 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 l'Acquéreur la conformité des informations transmises pour identifier son point de vente.

Les informations doivent indiquer une dénomination commerciale connue des titulaires de Carte.

2.7 Accepter les paiements à distance effectués avec les Cartes portant la(les) Marque(s) et Catégorie(s) de carte qu'il a choisie(s) d'accepter ou qu'il doit 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 règlement du montant de cotisations.

2.8 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.

2.9 Utiliser obligatoirement un Système d'Acceptation conforme aux spécifications du Schéma et les procédures de sécurisation des ordres de paiement donnés à distance par les titulaires de Cartes proposées par l'Acquéreur.

2.10 Régler, selon les Conditions Particulières convenues avec l'Acquéreur, les commissions, frais et d'une manière générale, toute somme due au titre de l'acceptation des Cartes.

2.11 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 le Référentiel Sécuritaire Accepteur et le Référentiel Sécuritaire PCI DSS, acceptent que les audits visés à l'article 2.13 soient réalisés dans leurs locaux et que les rapports puissent être communiqués comme précisé à cet article.

2.12 A la demande de l'Acquéreur selon les volumes d'opérations Cartes acceptées chez lui, à respecter les exigences du Référentiel Sécuritaire Accepteur annexé au présent Contrat ainsi que celles du Référentiel Sécuritaire PCI DSS dont il peut prendre connaissance à l'adresse suivante : http//fr.pcisecuritystandards.org/minisite/en/ ou qui lui sera communiqué par l'Acquéreur à première demande.

2.13 Permettre à l'Acquéreur et/ou au Schéma concerné de faire procéder dans les locaux de l'Accepteur ou dans ceux des tiers visés à l'article 2.11 ci-dessus, à la vérification et au contrôle périodique par un tiers indépendant du fonctionnement des services de paiement en fonction des risques de sécurité liés au Système d'Acceptation utilisé. Cette vérification, appelée "procédure d'audit" s'inscrit dans le respect des procédures de contrôle et d'audit définies par le Schéma concerné.

Au cas où le rapport remis aux Parties 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, l'Acquéreur peut procéder, le cas échéant à la demande du(des) Schéma(s) concerné(s) à une suspension de l'acceptation par l'Accepteur des Cartes portant la(les) Marque(s) du(des) Schéma(s) concerné(s) par l'audit, voire à la résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues aux articles 8 et 9 de la présente partie I . L'Accepteur autorise la communication du rapport à l'Acquéreur et au(x) Schéma(s) concerné(s).

2.14 Dans le cas où il propose des Paiements Récurrents, l'Accepteur s'engage à :
- respecter les règles relatives au stockage des données à caractère personnel ou liées à l'utilisation de la Carte définies par la délibération de la CNIL n°2013-358 du 14 novembre 2013,
- s'assurer que le titulaire de la Carte a consenti à ce que les données liées à sa Carte soient utilisées pour effectuer des Paiements Récurrents et, à ce titre, recueillir du titulaire de la Carte les autorisations et/ou mandats nécessaires à l'exécution des Paiements Récurrents et en conserver la preuve pendant 15 mois à compter de la date du dernier paiement,
- donner une information claire au titulaire de la Carte sur les droits dont il dispose et notamment sur la possibilité de retirer à tout moment son consentement,
- ne plus initier de paiements dès lors que le titulaire de la Carte a retiré son consentement à l'exécution de la série d'opérations de paiement considérée.

2.15 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.

2.16 Informer dans les meilleurs délais l'Acquéreur en cas de fonctionnement anormal du Système d'Acceptation et de toutes autres anomalies.

2.17 En cas de survenance d'un incident de sécurité majeur, notamment en cas de collecte/utilisation frauduleuse des données liées au paiement, coopérer avec l'Acquéreur et, le cas échéant, avec les autorités compétentes. Le refus ou l'absence de coopération de la part de l'Accepteur pourra conduire l'Acquéreur à résilier le présent Contrat conformément à l'article 8 de la présente Partie 1.

2.18 Dans le cas où l'Acquéreur serait condamné, par un Réseau national ou international Carte, à payer des pénalités qui résulteraient du non-respect par l'Accepteur de ses obligations en matière de sécurité et/ou de fraude, l'Acquéreur se réserve la possibilité de demander à l'Accepteur le remboursement de son préjudice correspondant à ces pénalités.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DE L'ACQUEREUR

L'Acquéreur s'engage à :

3.1 Mettre à la disposition de l'Accepteur, toute information relative à la sécurité des opérations de paiement.

3.2 Fournir à l'Accepteur les informations le concernant directement sur le fonctionnement du/des Schéma(s) visé(s) dans la partie 2 du présent Contrat et son/leur évolution, les Catégories de Carte, les Marques dont il assure l'acceptation, ainsi que les frais applicables à chacune des Marques et Catégories de carte acceptées par lui, y compris les commissions d'interchange et les frais versés au(x) Schéma(s).

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

3.4 Indiquer à l'Accepteur la liste et les caractéristiques des Cartes (Marques et Catégories de carte) pouvant être acceptées et lui fournir à sa demande le fichier des codes émetteurs (BIN).

3.5 Créditer le compte de l'Accepteur des sommes qui lui sont dues, selon les Conditions Particulières convenues avec lui.

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 de l'Accepteur, 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 l'Accepteur, 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 l'Accepteur et de la commission d'interchange.

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

3.8 Indiquer et facturer à l'Accepteur les commissions de services à acquitter séparément pour chaque Catégorie de carte et chaque Marque selon les différents niveaux de commission d'interchange
L'Accepteur peut demander à ce que les commissions de service 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 au présent Contrat sauf en cas :
- de réclamation du titulaire de la Carte qui conteste la réalité même ou le montant de l'opération de paiement,
- d'opération de paiement réalisée au moyen d'une Carte non valide, périmée ou bloquée.

A ce titre, l'Accepteur autorise expressément l'Acquéreur 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.

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 :

L'Accepteur 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 l'Acquéreur. 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 indication fournie par le titulaire de la Carte (fin et éventuellement début),
- que la Marque utilisée est indiquée dans les Conditions Particulières ou figure à l'article 1 de la présente partie 1.

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

5.2 Après le paiement

L'Accepteur s'engage à :

5.2.1 Transmettre à l'Acquéreur dans les délais et selon les modalités prévus dans les Conditions Particulières convenues avec l'Acquéreur, 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 convenues avec l'Acquéreur.
L'Accepteur 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 l'Acquéreur doit être obligatoirement remise à ce dernier.

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

5.2.3 Archiver et conserver, à titre de justificatif, pendant 24 mois, les bons ainsi que les relevés détaillés des commandes reçues des titulaires de Cartes.

5.2.4 Communiquer à la demande de l'Acquéreur et dans les délais prévus dans les Conditions Particulières convenues avec lui, tout justificatif des opérations de paiement.

5.2.5 L'Accepteur s'engage à :
- ne pas stocker sous quelque forme que ce soit le cryptogramme visuel,
- 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 prescriptions de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée et notamment de son article 34.

5.2.6 Les mesures de sécurité énumérées à l'article 5 ci-dessus pourront être modifiées et complétées pendant toute la durée du présent Contrat, selon la procédure prévue à l'article 7 de la présente partie 1.

ARTICLE 6 : MODALITES ANNEXES DE FONCTIONNEMENT

6.1 Réclamation **:** Toute réclamation doit être formulée par écrit à l'Acquéreur, dans un délai maximum de six (6) mois à compter de la date de l'opération contestée, sous peine de forclusion.

Ce délai est réduit à quinze (15) jours calendaires à compter de la date de débit en compte résultant d'une opération de paiement non garantie, notamment en cas d'impayé.

6.2 Convention de preuve : De convention expresse entre les Parties, les enregistrements électroniques constituent la preuve des opérations de paiement remises à l'Acquéreur.

En cas de conflit, les enregistrements électroniques produits par l'Acquéreur ou le Schéma prévaudront sur ceux réalisés par l'Accepteur, à moins que ce dernier ne démontre l'absence de fiabilité ou d'authenticité des documents produits par l'Acquéreur ou le Schéma.

6.3 Transaction crédit : Le remboursement partiel ou total d'un achat d'un bien ou d'un service, d'un don ou d'une cotisation réglé(e) par Carte doit, avec l'accord de son titulaire, être effectué au titulaire de la Carte utilisée pour l'opération initiale. L'Accepteur doit alors utiliser la procédure dite de "transaction crédit" selon les règles du Schéma qui s'appliquent à l'opération de paiement concernée ou dans les Conditions Particulières convenues avec l'Acquéreur, effectuer la remise correspondante à l'acquéreur à qui il avait remis l'opération initiale. Le montant de la "transaction crédit" ne doit pas dépasser le montant de l'opération initiale.

ARTICLE 7 : MODIFICATIONS

7.1 L'Acquéreur peut modifier à tout moment les présentes conditions générales ainsi que les conditions particulières du présent Contrat.

L'Acquéreur peut notamment apporter :
- des modifications techniques telles que l'acceptation de nouvelles Cartes, les modifications de logiciel, le changement de certains paramètres, la remise en l'état du Système d'Acceptation suite à un dysfonctionnement etc.
- des modifications sécuritaires telles que :
- la suppression de l'acceptabilité de certaines Cartes
- la suspension de l'acceptabilité de Cartes portant certaines Marques

7.2 Les nouvelles conditions entrent généralement en vigueur au terme d'un délai minimum fixé à un (1) mois à compter de la notification sur support papier ou sur un autre support informatique durable.

D'un commun accord, précisé dans les Conditions Particulières, les Parties peuvent déroger à ce délai en cas de modifications importantes.

7.3 Ce délai est exceptionnellement réduit à cinq (5) jours calendaires lorsque l'Acquéreur ou le Schéma constate, une utilisation anormale de Cartes perdues, volées ou contrefaites.

7.4 Passés les délais visés au présent article, les modifications sont opposables à l'Accepteur s'il n'a pas résilié le présent Contrat.

7.5 Le non-respect des nouvelles conditions techniques et sécuritaires, dans les délais impartis, peut entraîner la suspension par l'Acquéreur de l'acceptation des Cartes portant la(les) Marque(s) du(des) Schéma(s) concerné(s) dans les conditions prévues à l'article 9 de la présente partie I ,voire la résiliation du Contrat dans les conditions de l'article 8 de la présente partie 1 .

ARTICLE 8 : DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT

8.1. Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée, sauf dispositions contraires visées dans les Conditions Particulières.

L'Accepteur d'une part, l'Acquéreur d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis (sauf dérogation particulière convenue entre les deux Parties), sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent Contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité que l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception. L'Accepteur garde alors la faculté de continuer à accepter les Cartes du Schéma de son choix en utilisant des moyens sécurisés d'acceptation avec tout autre acquéreur de son choix.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications prévues à l'article 7 ci-dessus, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans cet article pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

8.2 En outre, à la demande de tout Schéma, l'Acquéreur peut procéder, pour des raisons de sécurité, sans préavis et sous réserve du dénouement des opérations en cours, à la résiliation du présent Contrat. Elle peut être décidée notamment pour l'une des raisons visées à l'article 9.2 ci-dessous. Elle est notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et doit être motivée. Son effet est immédiat.

8.3. Toute cessation d'activité de l'Accepteur, cession ou mutation du fonds de commerce, entraîne la résiliation immédiate de plein droit du présent Contrat sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Dans le cas où, après résiliation du présent Contrat, il se révèlerait des impayés, ceux-ci seront à la charge de l'Accepteur ou pourront faire l'objet d'une déclaration de créances.

8.4. L'Accepteur est tenu de restituer à l'Acquéreur les dispositifs techniques et sécuritaires et les documents en sa possession dont l'Acquéreur est propriétaire.

Sauf dans le cas où il a conclu un ou plusieurs autres contrats d'acceptation, l'Accepteur s'engage à retirer immédiatement de ses supports de communication tout signe d'acceptation des Cartes.

ARTICLE 9 - SUSPENSION DE L'ACCEPTATION

9.1 L'Acquéreur peut procéder, pour des raisons de sécurité, sans préavis et sous réserve du dénouement des opérations en cours, à une suspension de l'acceptation des Cartes portant certaines Marques par l'Accepteur. La suspension est précédée, le cas échéant, d'un avertissement à l'Accepteur, voire d'une réduction de son seuil de demande d'autorisation. Elle est notifiée par tout moyen et doit être motivée. Son effet est immédiat.

Elle peut également intervenir à l'issue d'une procédure d'audit visée à l'article 2.13 ci-dessus au cas où le rapport révélerait un ou plusieurs manquement(s) tant aux clauses du présent Contrat qu'aux exigences du Référentiel Sécuritaire Accepteur et/ou du Référentiel Sécuritaire PCI / DSS.

9.2 La suspension peut être décidée en raison notamment :

9.2.1 du non-respect répété des obligations du présent Contrat et du refus d'y remédier, ou d'un risque de dysfonctionnement important du Système d'Acceptation d'un Schéma,

9.2.2 d'une participation à des activités frauduleuses, notamment d'une utilisation anormale de Cartes perdues, volées ou contrefaites,

9.2.3 d'un refus d'acceptation répété et non motivé de(des) Marque(s) et/ou de la(des) Catégorie(s) de carte qu'il a choisie(s) d'accepter ou qu'il doit accepter,

9.2.4 de plaintes répétées d'autres membres ou partenaires d'un Schéma et qui n'ont pu être résolues dans un délai raisonnable,

9.2.5 de retard volontaire ou non motivé de transmission des justificatifs,

9.2.6 d'un risque aggravé en raison des activités de l'Accepteur.

9.3 L'Accepteur s'engage alors à restituer à l'Acquéreur les dispositifs techniques et sécuritaires et les documents en sa possession dont l'Acquéreur est propriétaire, et à retirer immédiatement de ses supports de communication tout signe d'acceptation des Cartes du Schéma concerné.

9.4 En cas de suspension, la période de suspension est au minimum de six (6) mois, éventuellement renouvelable. A l'expiration de ce délai, l'Accepteur peut demander la reprise du présent Contrat auprès de l'Acquéreur, ou souscrire un nouveau contrat d'acceptation avec un autre acquéreur de son choix.

ARTICLE 10 - MESURES DE PREVENTION ET DE SANCTION PRISES PAR L'ACQUEREUR

10.1 En cas de manquement de l'Accepteur aux stipulations du présent Contrat ou aux lois en vigueur, ou en cas de constat d'un taux d'impayés anormalement élevé ou d'utilisation anormale de Cartes perdues, volées ou contrefaites, l'Acquéreur peut prendre des mesures de sauvegarde et de sécurité consistant, en premier lieu, en un avertissement à l'Accepteur valant mise en demeure précisant les mesures à prendre pour remédier au manquement ou résorber le taux d'impayés anormalement élevé constaté.

10.2 Si dans un délai de trente (30) jours, l'Accepteur n'a pas remédié au manquement ayant justifié l'avertissement ou n'a pas mis en œuvre les mesures destinées à résorber le taux d'impayés constaté, l'Acquéreur peut soit procéder à une suspension de l'acceptation des Cartes, dans les conditions précisées à l'article 9 ci-dessus, soit résilier de plein droit avec effet immédiat, sous réserve du dénouement des opérations en cours, le présent Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

10.3 De même, si dans un délai de trois (3) mois à compter de l'avertissement, l'Accepteur est toujours confronté à un taux d'impayés anormalement élevé, l'Acquéreur peut décider la résiliation de plein droit avec effet immédiat, sous réserve des opérations en cours, du présent Contrat, notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

ARTICLE 11 : SECRET BANCAIRE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

11.1 Secret bancaire

De convention expresse, l'Accepteur autorise l'Acquéreur à stocker le cas échéant des données secrètes ou confidentielles portant sur lui et les communiquer à des entités impliquées dans le fonctionnement du (des) Schéma(s) aux seules finalités de traiter les opérations de paiement, de prévenir des fraudes et de traiter les réclamations, qu'elles émanent des titulaires de Cartes ou d'autres entités.

11.2 Protection des données à caractère personnel

Lors de la signature ou de l'exécution des présentes, chacune des parties peut avoir accès à des données à caractère personnel ou couvertes par le secret bancaire.

Ainsi, en application des articles 32, 38, 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 relative à la loi "Informatique et Libertés" modifiée par la loi du 6 août 2004, il est précisé que :

11.2.1 Les informations relatives à l'Accepteur, collectées par l'Acquéreur nécessaires pour l'exécution des ordres de paiement transmis et leur sécurisation, ne seront utilisées et ne feront l'objet de diffusion auprès d'entités tierces que pour les seules finalités de traitement des opérations de paiement par Carte, données en exécution du présent Contrat, ou pour répondre aux obligations légales et réglementaires, l'Acquéreur étant à cet effet, de convention expresse, délié du secret bancaire.

L'Accepteur, personne physique, ou la personne physique le représentant ou sur laquelle portent les données à caractère personnel ci-dessus recueillies, dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes, qui peut s'exercer en s'adressant à la Banque Postale Service Relation Clients – 115 rue de Sèvres – 75275 Paris cedex 06.

11.2.2 A l' occasion de l'exécution des ordres de paiement donnés par Carte, l'Accepteur peut avoir accès à différentes données à caractère personnel concernant notamment les titulaires de la Carte. L'Accepteur ne peut utiliser ces données à caractère personnel que pour l'exécution des ordres de paiement par Carte. Sauf obligations légales et réglementaires, il ne peut ni les céder, ni en faire un quelconque usage qui ne soit pas directement visé par le présent Contrat.
Il s'assure également de l'existence et de la mise en œuvre de dispositifs de protection et de contrôle des accès physiques et logiques à ces données.

Les titulaires de Cartes sur lesquels des données à caractère personnel ont été recueillies doivent pouvoir disposer des droits d'accès, de rectification et d'opposition auprès de l'Accepteur. A cet égard, l'Accepteur s'engage d'ores et déjà à leur permettre d'exercer ces droits.

ARTICLE 12 RECLAMATION :

Traitement des réclamations
Si le Client souhaite déposer une réclamation, il peut s'adresser à son Conseiller habituel ou contacter le Service Client (téléphone et adresse courrier indiquées au recto de ses relevés de compte) ou en utilisant les enveloppes pré-adressées mises à sa disposition.
La Banque Postale s'engage à répondre dans les meilleurs délais et au plus tard sous 10 jours ouvrables à partir de la réception de la réclamation.

En cas de désaccord avec la réponse apportée, le Client peut déposer un recours à l'adresse suivante :

La Banque Postale
Service Relation Clientèle
11 rue Bourseul
75900 PARIS cedex 15.

Si aucune solution n'a pu être trouvée avec le Service Relation Clientèle, le Client peut saisir gratuitement le Médiateur de La Banque Postale à l'adresse suivante :

Monsieur Le Médiateur de La Banque Postale
115 rue de Sèvres
Case Postale G009
75275 Paris Cedex 06.

ou sur le site internet: www.laposte.fr/mediateurdugroupe

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible auprès de La Banque Postale, dans les Centres Financiers et dans les Bureaux de Poste. Le Médiateur facilitera la recherche d'une solution amiable.

ARTICLE 13 : NON RENONCIATION

Le fait pour l'Accepteur ou pour l'Acquéreur de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte d'une disposition du présent Contrat ne peut en aucun cas être considéré comme constituant de sa part une renonciation, quelle qu'elle soit, à l'exécution de celle-ci.

ARTICLE 14 : DÉMARCHAGE – RÉTRACTATION

Le Client, dont le total de bilan ou le chiffre d'affaires ou le montant des recettes ou le montant des actifs gérés ne dépasse pas 5 millions d'euro ou dont les effectifs annuels moyens ne dépassent pas 50 personnes au jour de la souscription, qui a souscrit le Service par voie de démarchage dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Ce délai commence à courir soit à compter du jour où le contrat est conclu soit à compter du jour où le Client a reçu les conditions contractuelles et les informations, si cette date est postérieure à la date à laquelle le contrat est conclu.

Pour faire valoir ce droit, le Client envoie sa demande de rétractation par courrier simple à son Centre Financier en mentionnant les éléments suivants:

- Sa raison sociale et son adresse,
- Son numéro de CCP

- Le nom du Service : « Contrat d'acceptation en Paiement à distance par cartes de paiement »
- La date de signature de la souscription du Service,
- La signature du représentant légal.

Le Client est redevable du prix correspondant aux produits et/ou services fournis entre la date de conclusion du contrat et celle de la rétractation. Le Client a 30 jours pour restituer à la Banque toute somme ou tout bien qu'il aurait reçu en exécution du contrat. »

ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE

Le présent Contrat et toutes les questions qui s'y rapportent sont régis par le droit français et tout différend relatif à l'interprétation, la validité, et/ou l'exécution du présent Contrat est soumis à la compétence des Tribunaux français.

ARTICLE 16 : LANGUE DU PRESENT CONTRAT

Le présent Contrat est le contrat original rédigé en langue française qui est le seul qui fait foi.

PARTIE 2

DISPOSITIONS SPECIFIQUES A CHAQUE SCHEMA

DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX SCHEMAS VISA ET MASTERCARD

ARTICLE 1 - FONCTIONNEMENT DES SCHEMAS

Les entités responsables des Schémas sont :

- VISA Inc. et VISA Europe
- MasterCard Europe SA.

Les Schémas reposent sur l'utilisation des Cartes portant les Marques suivantes :

- Pour VISA Inc. et VISA Europe :
  - Visa
  - V PAY
  - ELECTRON
- Pour MasterCard Europe SA. :
  - MasterCard
  - Maestro

ARTICLE 2 – OBLIGATIONS DE L'ACQUEREUR

Par dérogation à l'article 3.6 de la partie 1 du Contrat, l'Acquéreur s'engage à ne pas débiter, au-delà du délai maximum de vingt-quatre (24) mois à partir de la date du crédit initial porté au compte de l'Accepteur, les opérations non garanties et qui n'ont pu être imputées au compte sur lequel fonctionne la Carte.

DISPOSITIONS SPECIFIQUES AU SCHEMA CB

ARTICLE 1 - DEFINITION DU SCHEMA CB

Le Schéma CB repose sur l'utilisation de Cartes portant la Marque CB (ci-après les "Cartes CB") pour le paiement d'achats de biens et/ou de prestations de services ou pour le règlement de dons ou de cotisations auprès des Accepteurs adhérant au Schéma CB et cela dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le GIE CB.

Le GIE CB intervient notamment, pour des raisons sécuritaires, dans les modifications du seuil de demande d'autorisation, la suppression de l'acceptabilité de certaines Cartes CB ou solutions de paiement CB et la suspension de l'adhésion au Schéma CB. Il établit les conditions du contrat d'acceptation, l'Acquéreur définissant certaines conditions spécifiques de fonctionnement.
Lorsque l'Acquéreur représente le GIE CB, le terme de "représentation" ne concerne que l'ensemble des conditions techniques d'acceptation de la Carte CB et de remise des opérations à l'Acquéreur , et non la mise en jeu de la garantie du paiement visée à l'article 4 de la partie 1 du présent Contrat.

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS RELATIVES AUX CARTES

Sont utilisables dans le Schéma CB et dans le cadre du présent Contrat :

- les Cartes sur lesquelles figure la Marque CB,
- les solutions de paiement CB.

ARTICLE 3 : DISPOSITIONS SUR L'ACCEPTATION DE CARTES CB

En complément, des dispositions de l'article 2 de la partie 1 du présent Contrat, l'Accepteur s'engage à :

3.1 Accepter les Cartes CB pour le paiement d'achats de biens et/ou de prestations de services offerts à sa clientèle et réellement effectués (à l'exclusion de toute délivrance d'espèces ou de tout titre convertible en espèces pour leur valeur faciale), même lorsqu'il s'agit d'articles vendus à titre de promotion ou de soldes, à titre de dons en contrepartie du règlement du montant de cotisations.

3.2 Régler, selon les Conditions Particulières convenues avec l'Acquéreur les commissions, frais et d'une manière générale, toute somme due au titre de l'adhésion et du fonctionnement du Schéma CB.

3.3 Transmettre les enregistrements des opérations de paiement à l'Acquéreur, dans les délais prévus dans les Conditions Particulières convenues avec lui. Au-delà d'un délai maximum de 6 mois après la date de l'opération, l'encaissement des opérations de paiement n'est plus réalisable dans le cadre du Schéma CB.

3.4 En cas d'audit par le GIE CB, permettre à l'acquéreur de faire procéder aux frais de l'Accepteur dans les locaux de l'Accepteur ou dans ceux des tiers visés à l'article 2.11 de la partie 1, à la vérification par un tiers indépendant du respect tant des clauses du présent Contrat que des exigences du Référentiel Sécuritaire Accepteur joint et/ou du Référentiel Sécuritaire PCI / DSS. Cette vérification, appelée "procédure d'audit", peut intervenir à tout moment dès la conclusion du présent Contrat et/ou pendant sa durée.

Au cas où le rapport remis aux parties par le tiers indépendant à l'issue de la procédure d'audit révélerait un ou plusieurs manquements à ces clauses ou exigences, le GIE CB peut procéder à une suspension de l'acceptation des Cartes CB , voire à une radiation du Schéma CB tel que prévu à l'article 5 de la présente partie.

L'Accepteur autorise la communication du rapport à l'Acquéreur et au GIE CB.

ARTICLE 4 : CONTESTATION

Toute contestation doit être formulée par écrit à l'Acquéreur, dans un délai maximum six (6) mois à compter de la date de l'opération contestée, sous peine de forclusion. Ce délai est réduit à une durée quinze (15) jours calendaires à compter de la date de débit en compte résultant d'une opération non garantie.

ARTICLE 5 : MESURES DE PREVENTION ET DE SANCTION

5.1 Mesures de prévention et de sanction mises en œuvre par l'Acquéreur.

En cas de manquement de l'Accepteur aux dispositions relatives au Schéma CB du présent Contrat ou aux lois en vigueur ou en cas de constat d'un taux d'impayés anormalement élevé ou d'utilisation anormale de Cartes CB perdues, volées ou contrefaites, l'Acquéreur peut prendre des mesures de sauvegarde et de sécurité consistant, en premier lieu, en un avertissement à l'Accepteur valant mise en demeure précisant les mesures à prendre pour remédier au manquement ou résorber le taux d'impayés anormalement élevé constaté.

Si dans un délai de trente (30) jours, l'Accepteur n'a pas remédié au manquement ayant justifié l'avertissement ou n'a pas mis en œuvre les mesures destinées à résorber le taux d'impayés constaté, l'Acquéreur peut résilier de plein droit avec effet immédiat le présent Contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

De même, si dans un délai de trois (3) mois à compter de l'avertissement, l'Accepteur est toujours confronté à un taux d'impayés anormalement élevé, l'Acquéreur peut décider la résiliation de plein droit avec effet immédiat du présent Contrat, notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

5.2 Mesures de prévention et de sanction mises en œuvre par le GIE CB.

En cas de manquement de l'Accepteur aux dispositions du présent Contrat concernant les mesures de sécurité ou en cas de taux d'impayés constaté anormalement élevé (notamment dans les hypothèses où l'Accepteur ventile ses remises en paiement entre plusieurs Acquéreurs de sorte qu'aucun de ceux-ci n'est en mesure d'avoir une vision globale de son taux d'impayés), le GIE CB peut prendre des mesures de sauvegarde et de sécurité consistant en :

- la suspension de l'acceptation des Cartes CB par l'Accepteur. Cette suspension intervient s'il n'est pas remédié aux problèmes constatés dans un délai de trois (3) mois suivant la mise en demeure d'y remédier.

Ce délai peut être ramené à quelques jours en cas d'urgence et à un mois au cas où l'Accepteur aurait déjà fait l'objet d'une mesure de suspension dans les vingt-quatre (24) mois précédant l'avertissement.

La suspension est notifiée par l'envoi d'une lettre recommandée et motivée, avec demande d'avis de réception. Cette suspension prend effet deux jours francs à compter de la réception de la notification.

- La radiation de l'adhésion de l'Accepteur au Schéma CB en cas de survenance de manquements d'une exceptionnelle gravité, de comportement dolosif ou frauduleux ou en cas de persistance d'un taux anormalement élevé d'incidents ayant déjà justifié antérieurement une mesure de suspension vis-à-vis de l'Accepteur concerné. Cette radiation est notifiée par l'envoi d'une lettre recommandée et motivée avec demande d'avis de réception.

5.3 En cas de suspension ou de radiation, l'Accepteur s'engage alors à restituer à l'Acquéreur les dispositifs techniques et sécuritaires et les documents en sa possession dont l'Acquéreur est propriétaire et à retirer immédiatement de ses supports de communication tout signe d'acceptation des Cartes CB.

5.4 La période de suspension est au minimum de six (6) mois, éventuellement renouvelable.

A l'expiration de ce délai, l'Accepteur peut, sous réserve de l'accord préalable du GIE CB, demander la reprise d'effet du présent Contrat auprès de l'Acquéreur ou souscrire un nouveau contrat d'acceptation avec un autre acquéreur de son choix.

Cette reprise d'effet ou cette nouvelle d'adhésion pourra être subordonnée à la mise en œuvre de recommandations d'un auditeur désigné par le GIE CB ou par l'acquéreur concerné, et portant sur le respect des bonnes pratiques en matière de vente ou prestations réalisées à distance visées dans la partie 1 à l'article 2.3 et des mesures de sécurité visées dans la partie 1 à l'article 5.

ANNEXE 1

Référentiel sécuritaire accepteur

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

Exigence 1 (E1)
Gérer la sécurité du système 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)
Gérer l'activité 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)
Gérer les accès 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 système 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 corrigeables.

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)
Contrôler l'accès au système 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)

Gérer les accès autorisés au système 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 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 accès au système 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 le 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)

Contrôler 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.

Exigence 9 (E9)

Appliquer les correctifs de sécurité (patches de sécurité) 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)

Gérer 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'intégrité des logiciels applicatifs relatifs au système 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 approuvées par le responsable fonctionnel de l'application concernée avant toute mise en production.

Exigence 12 (E12)

Assurer la traçabilité des opérations 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'intégrité des informations relatives au système commercial et d'acceptation

La protection et l'intégrité des éléments de l'opération de paiement doivent être assurés 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)

Protéger la confidentialité des données 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 visuel d'un titulaire de Carte ne doit en aucun cas être stocké par l'Accepteur .

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 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)

Protéger la confidentialité des identifiants - authentifiants des utilisateurs et des 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 12 familles d'exigences regroupant 250 règles réparties en six grands domaines présentés ci-après :

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

1ère exigence	Installer et gérer une configuration de pare-feu afin de protéger les données des titulaires des Cartes
2ème 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*

3ème exigence	Protéger les données des titulaires de Cartes stockées
4ème 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*

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

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

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

5° *Surveiller et tester régulièrement les réseaux*

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

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

12ème exigence	Disposer d'une politique régissant la sécurité de l'information