

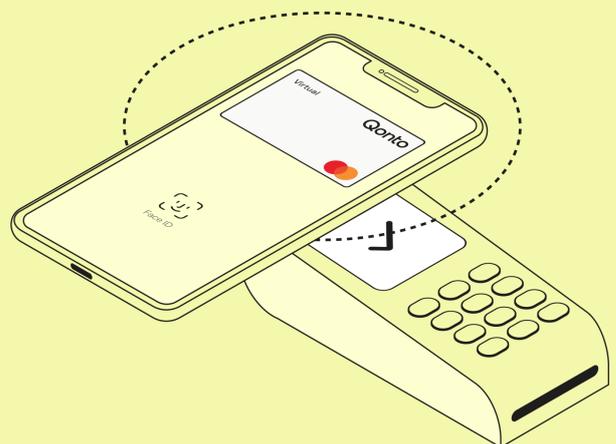
# Qonto

---

## Conditions d'utilisation des services de traitement des paiements

Conditions d'utilisation

A partir du 1er novembre 2024



Les présentes conditions d'utilisation des services de traitement des paiements définissent les conditions d'utilisation des services de traitement des paiements proposés par Qonto (les "**Conditions d'utilisation**") entre :

## **OLINDA SAS**

Société par actions simplifiée de droit français, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 819 489 626, dont le siège social est situé au 18 rue de Navarin, 75009 Paris, France, représentée par Steve Anavi (Président) et Alexandre Prot (Directeur Général), agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ("ACPR"), dont le siège social est situé 4, place de Budapest - CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09, en qualité d'Etablissement de paiement sous le n°. 16958 (accordé le 21.06.2018).

("Qonto", "nous" ou "notre")

et

## **le client**

(i) une personne morale ou (ii) une personne physique agissant pour son propre compte à des fins professionnelles et enregistrée ou domiciliée dans un État membre de l'Union européenne ;

(le "**Client**" ou "**vous**")

## **Contexte**

1. Le Client a souscrit au contrat-cadre de services de paiement ("**Contrat de paiement Qonto**") afin d'utiliser les services de paiement de Qonto.
2. Les présentes Conditions de traitement définissent les termes et conditions selon lesquels Qonto fournira au Client des services qui facilitent l'acceptation par le Client des paiements pour les produits et services fournis à ses propres clients (les "**Services de Traitement des Paiements**").
3. Les présentes Conditions de traitement, ainsi que le Contrat de paiement de Qonto, les conditions tarifaires et toutes les autres conditions qui s'appliquent aux services de Qonto, constituent un accord au sens juridique entre le Client et Qonto.
4. Afin de traiter les paiements par carte, Qonto a conclu un accord avec Adyen N.V., une société à responsabilité limitée, enregistrée aux Pays-Bas sous le numéro 34259528, ayant son siège social à Simon Carmiggelstraat 6-50, 1011 DJ, Amsterdam, Pays-Bas ("**Adyen**"), établissant les termes et conditions selon lesquels Adyen fournit à Qonto des services qui facilitent le traitement des transactions de paiement par carte par Qonto au nom du Client.
5. En cas d'incohérence entre le Contrat de paiement Qonto et les présentes Conditions de traitement, les Conditions de traitement s'appliqueront en ce qui concerne l'incohérence relative aux Services de traitement des paiements. Si un mot ou une expression n'est pas défini(e) dans les présentes Conditions de traitement, il/elle aura la signification qui lui est donnée dans le Contrat de paiement Qonto.

6. Les présentes Conditions de traitement et le Contrat de paiement Qonto sont disponibles à tout moment dans notre centre juridique sur notre site web.

## 1. Qui peut utiliser nos services de traitement des paiements et quelles sont les informations dont nous avons besoin ?

Pour utiliser le produit de traitement des paiements ("**Services de Traitement des Paiements**"), vous devez

- avoir et continuer à avoir un compte Qonto. Si votre compte Qonto est fermé, vous ne pourrez plus utiliser les Services de traitement des paiements.
- s'adresser également à nous et être acceptée par nous. Si nous acceptons votre demande, nous activerons les services de traitement des paiements pour votre compte de paiement existant, qui est utilisé pour accéder aux services de traitement des paiements.
- nous fournir quelques informations de base ("**Informations**") sur votre entreprise. Ces informations peuvent être les suivantes
  - votre site web
  - l'adresse actuelle de chacun de vos établissements où vous exercerez vos activités professionnelles
  - tous les noms d'entreprise/de commerce sous lesquels vous exercez vos activités
  - une description complète des biens et/ou des services que vous fournissez
  - informations fiscales
  - toute autre information que nous (ou les systèmes de cartes) demandons.

Outre l'examen des informations que vous nous fournissez, il se peut que nous devions procéder à d'autres vérifications préalables, ce qui peut inclure la recherche d'informations sur vous et votre activité professionnelle auprès de tiers. Ces tiers peuvent être nos prestataires de services, des agences d'évaluation du crédit, des agences de vérification des antécédents et des agences d'information. En acceptant les présentes conditions de traitement, vous acceptez que nous récupérions ces informations et vous acceptez également de nous fournir toute l'assistance raisonnable concernant les informations nécessaires.

Nous pouvons également vous demander des informations, récupérer des informations vous concernant ou examiner les informations que nous détenons sur la manière dont vous utilisez les services de traitement des paiements, après l'ouverture de votre compte.

- Si l'une des informations que vous avez fournies précédemment change, devient incomplète ou obsolète, vous devez nous en informer rapidement.
- Si vous apportez des changements importants à votre entreprise ou à votre activité commerciale Qonto, vous devez également nous en informer.

Nous examinerons toutes les informations que vous nous avez fournies et les informations récupérées à votre sujet de temps à autre et prendrons la décision d'activer (ou de désactiver) les services de traitement des paiements pour votre compte de paiement.

Lorsque vous utilisez un mode de paiement spécifique, nous pouvons également être amenés à partager toute information reçue de votre part, ou toute information obtenue à votre sujet, ou toute information que nous détenons sur votre utilisation des Services de traitement des paiements, avec les partenaires que nous utilisons pour fournir le mode de paiement concerné (par exemple, si vous utilisez Tap to Pay sur l'iPhone, nous pouvons être amenés à partager des informations avec Apple afin de vous fournir ce service). Nous pouvons être amenés à le faire lorsque nous décidons de vous proposer les Services de traitement des paiements ou pendant que vous utilisez les Services de traitement des paiements.

## 2. Comment pouvez-vous utiliser les services de traitement des paiements et quelles sont les limitations ?

Vous ne pouvez utiliser les Services de traitement des paiements que pour accepter des paiements de personnes qui achètent vos biens ou services dans le cadre de vos activités commerciales.

Dans les présentes conditions de traitement, ces personnes sont désignées par le terme "**Titulaire de carte**", et chaque paiement que vous acceptez ou traitez pour un Titulaire de carte est une "**Transaction**".

En outre, vous ne pouvez utiliser les Services de traitement des paiements que vous-même, et uniquement en votre nom propre, dans le cadre de vos activités professionnelles. Cela signifie que vous ne pouvez autoriser personne d'autre que vous (ou vos employés dûment autorisés agissant dans le cadre de votre activité) à utiliser les Services de traitement des paiements et que vous ne pouvez pas utiliser les Services de traitement des paiements pour accepter ou traiter des paiements pour le compte de quelqu'un d'autre. Cela signifie également que vous ne pouvez pas utiliser les Services de traitement des paiements à titre personnel, en dehors de vos activités professionnelles. Vous êtes responsable, et vous vous engagez à nous payer immédiatement si nous subissons une perte, des actes et omissions de toute personne qui utilise votre compte pour accéder aux services de traitement des paiements en dehors des fins autorisées.

Vous devez également utiliser les Services de traitement des paiements de manière légale et appropriée. Cela signifie que vous devez respecter toutes les lois, règles et réglementations nationales et internationales applicables. Il peut s'agir des exigences des systèmes de paiement ou d'autres tiers, ainsi que des organes législatifs.

En particulier, vous devez vous conformer à toutes les exigences relatives aux remboursements, aux rétrofacturations, à l'utilisation ou à la fourniture de services financiers, aux services de paiement, à la notification et à la protection des consommateurs, à la concurrence déloyale, à la vie privée, à la publicité et à toute autre loi relative à vos Transactions. Cela inclut la loi applicable en vertu de votre contrat de paiement Qonto concernant la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme, le règlement général sur la protection des données et la protection des consommateurs.

Vous ne pouvez pas utiliser les Services de traitement des paiements pour traiter toute autre transaction interdite par les présentes Conditions de traitement.

Si vous acceptez ou traitez des transactions interdites par les présentes Conditions de traitement, le Contrat de paiement Qonto ou toute autre loi ou accord entre nous, ou si nous pensons que votre activité nous expose à un risque inacceptable, nous pouvons immédiatement résilier ou suspendre votre utilisation des Services de traitement des paiements, ou refuser, rembourser, conditionner ou suspendre les activités que nous pensons être en infraction.

Nous pouvons également le faire si nous pensons que vous essayez de faire l'une de ces choses ou que vous êtes susceptible de le faire.

### **3. Limitations - quels types de transactions ne pouvez-vous pas traiter ?**

Nous voulons nous assurer que toutes les transactions sont sûres et légitimes. Voici ce que vous devez savoir.

#### Qu'est-ce qu'une "transaction illégitime" ?

Il s'agit de transactions qui sont :

- Absence de précision ou d'exhaustivité
- Inhabituel pour votre entreprise
- Non autorisé par le Titulaire de la carte
- Contre la loi
- Suspicieux ou frauduleux
- Sans rapport avec vos activités professionnelles habituelles
- Les ventes de vos produits ou services ne sont pas authentiques

#### Vos responsabilités :

- Nous comptons sur vous pour repérer et prévenir les transactions illégitimes.
- Veuillez vérifier régulièrement vos transactions.
- Si vous n'êtes pas sûr d'une transaction, prenez des mesures pour la vérifier avant de la traiter.
- N'oubliez pas que vous êtes responsable de toute perte résultant de transactions illégitimes.

#### Comment nous pouvons vous aider

- Bien que nous ne puissions pas identifier nous-mêmes les transactions illégitimes, nous sommes là pour vous aider.
- Si vous avez des inquiétudes ou des questions concernant une transaction, n'hésitez pas à nous contacter.

Nous nous engageons à vous aider à utiliser nos services de traitement des paiements de manière sûre et efficace. Si vous avez besoin d'éclaircissements ou d'aide, n'hésitez pas à contacter notre équipe d'assistance.

### **4. Quelles activités commerciales pouvez-vous entreprendre ?**

Vous ne pouvez pas utiliser les Services de traitement des paiements pour vous permettre ou permettre à toute autre personne de bénéficier d'activités que nous qualifions de temps à autre d'activités interdites (collectivement, les "**Activités Interdites**"). Les activités interdites comprennent l'utilisation des Services de traitement des paiements dans un pays, une organisation, une entité ou une personne soumise à un embargo ou bloqué par un gouvernement, y compris ceux figurant sur les listes de sanctions identifiées par l'Office of Foreign Asset Control (OFAC) des États-Unis et la Commission européenne, ou au profit de ces pays, organisations, entités ou personnes. Il s'agit également de toute activité que nous ou tout tiers que nous utilisons pour traiter les paiements décidons par ailleurs comme étant une activité interdite.

Si vous ne savez pas si une catégorie d'entreprise ou d'activité est une activité interdite ou si vous avez des questions sur la manière dont ces restrictions s'appliquent à vous, veuillez nous contacter.

Lorsque vous utilisez les services de traitement des paiements, vous ne devez pas faire les choses suivantes et vous devez vous assurer que des tiers ne les font pas en utilisant votre compte :

- accéder ou tenter d'accéder à des systèmes, programmes, données ou services non publics de Qonto ;
- copier, reproduire, republier, télécharger, poster, transmettre, revendre ou distribuer de quelque manière que ce soit toute donnée, tout contenu ou toute partie des Services de traitement des paiements, de leur documentation ou de notre site web, sauf dans les cas expressément autorisés par le droit applicable ;
- agir comme un bureau de services ou un agent intermédiaire pour les services de traitement des paiements, sans valeur ajoutée pour les Titulaires de cartes ;
- transférer les droits qui vous sont accordés en vertu des présentes conditions de traitement ;
- contourner les limitations techniques des services de traitement des paiements ou activer des fonctionnalités désactivées ou interdites ;
- faire de l'ingénierie inverse ou tenter de faire de l'ingénierie inverse des Services de traitement des paiements, sauf dans les cas expressément autorisés par le Droit applicable ;
- effectuer ou tenter d'effectuer toute action susceptible d'interférer avec le fonctionnement normal des Services de traitement des paiements ou d'affecter l'utilisation des Services de traitement des paiements par nos autres utilisateurs ; ou
- imposer une charge déraisonnable ou disproportionnée aux services de traitement des paiements.

## 5. Comment devez-vous traiter les Titulaires de cartes lors de l'utilisation de ce produit ?

Vous êtes seul responsable de votre relation avec les Titulaires de carte. Cela signifie que vous êtes seul responsable de la nature et de la qualité des produits ou services que vous fournissez, de leur livraison, de l'assistance, des remboursements, des retours, des litiges et des rétrocessions, ainsi que de tout autre aspect de votre relation avec vos clients. Vous vous engagez à assumer vos responsabilités à l'égard des Titulaires de carte en vertu de toute loi applicable.

Nous ne sommes en aucun cas responsables de votre relation avec les Titulaires de cartes ou des produits ou services que vous annoncez ou vendez. En particulier, nous ne

fournirons aux Titulaires de carte aucune assistance concernant les reçus de transaction, la livraison de produits ou de services, les retours, les remboursements et toute autre question liée à vos produits, services ou activités.

Toutefois, il est très important pour nous que les Titulaires de cartes comprennent l'objet, le montant et les conditions des frais que vous soumettez au moyen des services de traitement des paiements. Dans cette optique, lorsque vous utilisez les services de traitement des paiements, vous devez respecter les obligations suivantes ("**Obligations du Client**") :

- communiquer aux Titulaires de cartes la nature de la transaction avant de nous la soumettre, et ne pas la présenter de manière erronée ;
- fournir aux Titulaires de cartes un moyen utile de vous contacter au cas où le produit ou le service ne serait pas fourni tel qu'il a été décrit ;
- ne pas utiliser les services de traitement des paiements pour vendre des produits ou des services d'une manière déloyale ou trompeuse, qui expose les Titulaires de cartes à des risques déraisonnables ou qui ne divulgue pas à l'avance les conditions importantes d'un achat ;
- informer les Titulaires de cartes que Qonto et ses affiliés traitent les transactions (y compris les transactions de paiement) pour vous ;
- ne pas rembourser les frais en espèces mais par le biais du terminal de paiement par carte ou de la méthode d'acceptation de la carte qui a été utilisée au moment de la transaction ;
- respecter les obligations légales de protection des consommateurs qui vous incombent lorsque vous effectuez des transactions avec des particuliers ;
- disposer d'une politique raisonnable en matière de retour, de remboursement, d'annulation ou d'ajustement, et expliquer clairement la procédure à suivre pour y accéder.

## 6. Pages web pour les clients de Qonto

Vous devez respecter vos obligations de client à tout moment lorsque vous utilisez les Services de traitement des paiements. L'un des moyens les plus simples de vous conformer à vos obligations de client est de disposer d'un site web sur lequel vous pouvez afficher les informations dont vous avez besoin et fournir des coordonnées permettant aux Titulaires de cartes de vous contacter.

## 7. Quels sont les frais, coûts et limites applicables?

### 7.1. Frais de traitement

Pour votre compte de paiement, nous vous fournirons les services de traitement des paiements conformément aux limites et aux frais indiqués dans nos pages de frais (les "**Frais de Traitement**"). Les pages relatives aux [Frais de Traitement](#) font partie intégrante des présentes conditions de traitement. Les frais de traitement comprennent les coûts des transactions (par exemple, le traitement d'un paiement) et d'autres événements liés à votre compte de paiement (par exemple, le traitement d'un frais contesté).

### 7.2. Mélange de taxes

En acceptant les présentes conditions de traitement, vous optez pour un mélange de vos frais de traitement pour les services de traitement des paiements. Cela inclut tous les frais de services marchands pour toutes les marques et catégories de cartes de paiement, indépendamment des variations des commissions d'interchange, de la juridiction émettrice de la carte ou du type de carte (professionnelle ou non-professionnelle). Si vous avez besoin d'éclaircissements ou si vous avez des questions sur les frais de traitement des services de traitement des paiements, n'hésitez pas à nous contacter.

Nos frais de traitement excluent la TVA et toute autre taxe applicable, les frais et autres obligations financières imposées par toute autorité gouvernementale (par exemple, la taxe sur les biens et services, la taxe sur les ventes et les taxes indirectes et transactionnelles applicables) qui sont dues, payables et/ou prélevées sur les transactions et/ou votre utilisation des services de traitement des paiements (les "Taxes"), sauf indication contraire expresse. Il est de votre seule responsabilité de déterminer quelles taxes s'appliquent à votre utilisation des Services de traitement des paiements et de vous conformer à toutes les obligations de déclaration et autres qui y sont liées.

Nous pouvons vous fournir, ainsi qu'aux autorités fiscales, des documents concernant les transactions traitées par l'intermédiaire des services de traitement des paiements. Cela peut inclure la soumission de déclarations d'information périodiques aux autorités fiscales concernant vos transactions.

Bien que vous soyez seul responsable de vos impôts, si nous sommes tenus de retenir des impôts ou si nous ne pouvons pas valider les informations d'identification fiscale que vous nous fournissez, nous pouvons déduire ces impôts des montants dus par ailleurs et les verser à l'autorité fiscale compétente. Si vous êtes exonéré du paiement de ces impôts, vous devez nous fournir un certificat original conforme aux exigences légales applicables attestant de votre statut d'exonération fiscale. Si nous subissons des réclamations de tiers, des pertes, des dommages, des coûts, des dépenses, des demandes ou des amendes liés au fait que vous n'avez pas rempli vos obligations fiscales, vous acceptez de nous rembourser tous ces montants immédiatement sur notre demande.

Outre les frais de traitement, vous êtes également responsable de tous les coûts, pénalités, responsabilités, charges, frais, prélèvements, dépenses et/ou amendes qui vous sont imposés ou qui nous sont imposés par notre société ou par un tiers en rapport avec votre utilisation des services de traitement des paiements. Cela signifie que vous êtes tenu de payer tout montant de ce type sur demande.

## **8. Quand recevrez-vous les paiements que nous traitons pour vous ?**

Afin de fournir les Services de traitement des paiements, nous devons agir en votre nom. Vous nous autorisez et nous désignez (ainsi que les tiers auxquels nous faisons appel) comme votre agent pour traiter, recevoir et régler tout produit de traitement des paiements qui vous est dû par l'intermédiaire des services de traitement des paiements. Cela inclut l'action de diriger, recevoir, détenir et régler le produit de toute transaction.

## 8.1. Paiements

Après avoir traité une transaction, nous versons les fonds sur votre compte de paiement (ou les en retirons). Vous pouvez avoir plus d'un compte de paiement.

Le moment où nous versons les fonds sur le compte de paiement et celui où nous les retirons sont précisés dans les conditions du mode de paiement concerné. L'échéancier des paiements indiquera les délais nécessaires pour initier le règlement de votre compte de paiement et, le cas échéant, les délais dans lesquels vous pouvez effectuer des retraits sur votre compte de paiement.

Nous pouvons modifier le calendrier des paiements, suspendre tout règlement sur le compte de paiement ou suspendre votre droit de retirer tout ou partie du solde de votre compte de paiement à tout moment, y compris après l'expiration des présentes conditions. Par exemple, nous pouvons le faire :

- lorsqu'il y a des litiges, des remboursements ou des contre-passations en cours, prévus ou excessifs ;
- si nous soupçonnons ou avons connaissance d'une activité suspecte ;
- si nous déterminons raisonnablement que nous pouvons subir des pertes résultant de risques de crédit, de fraude ou d'autres risques juridiques liés à votre activité ;
- lorsque nous sommes tenus de le faire en vertu de règles, d'obligations ou de lois applicables ;
- si nous disposons d'une autre justification raisonnable.

Si nous suspendons un règlement ou un retrait, nous vous en informerons, à moins que la loi ne nous y autorise pas.

Nous pouvons également réduire tout montant réglé sur votre compte de paiement du montant des frais, amendes ou autres montants que vous nous devez pour quelque raison que ce soit. Si le montant que vous nous devez dépasse le montant qui vous est dû pour le règlement, nous pouvons également récupérer les montants sur d'autres comptes que vous détenez chez nous ou sur tout moyen de paiement que vous avez lié à votre compte Qonto.

Une fois le paiement effectué vers votre compte de paiement, l'obligation de paiement du Titulaire de carte est considérée remplie. Le Titulaire de carte reste libéré de son obligation, même si nous retenons temporairement les fonds conformément à nos droits de retenue prévus dans ces conditions de traitement.

## 8.2. Traitement multidevises

Nous pouvons vous permettre de recevoir des paiements de Titulaires de cartes dans différentes devises. Nous pouvons également vous permettre de recevoir des paiements de Titulaires de cartes dans une devise différente de celle dans laquelle le Titulaire de la carte a payé. Nous appelons ces services le "**Traitement Multidevises**".

Si vous utilisez le traitement multidevises, nous indiquerons le taux de change et les frais éventuels au moment de la transaction. Si une transaction est ultérieurement annulée (par exemple, si vous ou nous demandons un remboursement), nous appliquerons le taux de change en vigueur au moment de l'annulation, et non celui en vigueur au moment de la transaction initiale.

### 8.3. Compensation

Tous les fonds résultant de notre traitement des transactions sont conservés sur des comptes de compensation communs que nous détenons auprès de nos partenaires bancaires. Nous réglerons les fonds à destination et en provenance de ces comptes de compensation. Toutefois, vous n'avez aucun droit sur les comptes de compensation ou sur les fonds qui y sont détenus, ni sur les intérêts qu'ils produisent. Vous ne commencerez à avoir un droit sur les fonds qu'une fois qu'ils seront accessibles sur votre compte de paiement conformément aux présentes conditions de traitement.

Si vous envoyez à Qonto une transaction dans une devise étrangère, les systèmes de cartes la convertiront en euros en utilisant leur taux de change standard au moment de la vente ou de la conversion du remboursement.

### 8.4. Remboursements et rétrocessions en devises

Les remboursements de devises et les rétrocessions seront traités en euros et débités de votre compte en euros. Vous devez informer votre client qu'il peut encourir des frais de conversion de devises étrangères dans le cas où la rétrofacturation ou le remboursement traité par Qonto est ensuite converti de l'euro à la devise nationale du Titulaire de la carte (par exemple, par un système de carte ou un émetteur de carte).

Toute conversion aura lieu le jour du versement sur votre compte de paiement. Le taux de change en vigueur ce jour-là sera appliqué.

### 8.5. Suspension ou résiliation d'une devise étrangère

Qonto peut, à sa discrétion et à tout moment :

- suspendre ou mettre fin à l'ensemble des services multidevises ; ou
- retirer son consentement au traitement des transactions en devises étrangères dans toutes les devises étrangères autorisées ou dans l'une d'entre elles.
- prendre les mesures décrites aux points (a) et/ou (b) ci-dessus si Adyen le lui demande expressément.

Les situations dans lesquelles une suspension ou un licenciement peut survenir sont les suivantes :

- toute modification du droit applicable ;
- toute modification des conditions financières, politiques ou économiques nationales ou internationales, des taux de change, de la disponibilité des devises ou du contrôle des changes ; ou
- tout événement ou toute éventualité ayant un effet négatif important sur les marchés interbancaires, le système bancaire ou nous-mêmes en général.

### 8.6. Annulation de transactions

Vous nous autorisez à recouvrer toutes les sommes que vous pouvez nous devoir pour l'utilisation des services de traitement des paiements en débitant tous les comptes sur lesquels les fonds de la transaction sont déposés ou transférés ou, si le solde de ce compte n'est pas suffisant, tout autre compte ou sous-compte ouvert dans nos livres.

Cela signifie que si vous n'avez pas payé les fonds que vous nous devez, aux Titulaires de cartes ou à l'une de nos sociétés affiliées, nous aurons le droit de saisir ou de retenir les fonds qui vous sont dus pour les transactions que nous traitons par l'intermédiaire des services de traitement des paiements, et de débiter ou de retirer des fonds de tout compte que vous détenez auprès de nous.

## **9. Quand pourrions-nous annuler les paiements que nous traitons pour vous ?**

### **9.1. Litiges, remboursements et rétrocessions**

Même les transactions autorisées peuvent faire l'objet d'une contestation de la part d'un Titulaire de carte ou être annulées. Nous ne sommes pas responsables des transactions qui font ultérieurement l'objet d'une contestation, d'un remboursement, d'une rétrofacturation d'une annulation ou qui est effectuée sans autorisation ou base valable. Au contraire, vous êtes responsables de ces opérations.

Si une transaction est annulée, le montant que vous avez reçu sera retiré de vos comptes et restitué au client. Cela apparaîtra dans l'historique de vos transactions. A titre d'exemple, nous pouvons annuler une transaction dans les cas suivants :

- elle a été effectuée dans le cadre d'une transaction illégitime ou d'une activité interdite ;
- elle a été faite à la suite ou en relation avec une violation des présentes conditions ;
- un partenaire tiers (tel qu'un système de cartes) a invalidé les frais ou les a jugés contraires à ses exigences ;
- les fonds que nous vous avons réglés sans autorisation ou par erreur.

Nous pouvons également annuler un paiement si vous acceptez un paiement pour des produits ou des services (y compris des événements tels que des concerts) qui ne sont pas immédiatement livrables au Titulaire de la carte. Si vous souhaitez accepter des paiements liés à ces types de précommandes, vous devez d'abord nous contacter.

Vous avez la possibilité de contester une annulation en présentant des preuves. Nous pouvons demander des informations supplémentaires pour nous aider à évaluer la contestation. Il se peut que nous devions également partager ces informations avec les tiers avec lesquels nous avons travaillé pour traiter le paiement. Toutefois, nous ne pouvons pas garantir qu'une contestation aboutira. Nous (ou ces tiers) pouvons refuser votre contestation pour toute raison que nous (ou eux) jugeons appropriée. Vous ne pouvez pas soumettre un nouveau paiement qui duplique une transaction faisant l'objet d'une contestation.

Si une transaction est annulée, vous ne pouvez pas la soumettre à nouveau.

### **9.2. Rapprochement et notification des erreurs**

Vous trouverez des informations sur les transactions et autres activités sur votre compte de paiement et dans l'application.

Sauf si la loi l'exige, vous êtes seul responsable du rapprochement des informations générées par votre utilisation des services de traitement des paiements avec vos

dossiers et de l'identification d'éventuelles erreurs. Nous ne donnons aucune garantie, assurance ou assurance que les informations présentées seront exemptes d'erreurs ou à jour à tout moment, ou que l'accès à la récupération des informations sera ininterrompu.

Vous acceptez de vérifier votre compte de paiement et de nous informer immédiatement de toute erreur. Nous examinerons toutes les erreurs signalées, y compris les erreurs commises par Qonto ou un tiers auquel nous faisons appel pour fournir les Services de traitement des paiements, et, le cas échéant, nous tenterons de les rectifier en créditant ou en débitant le Compte de paiement. Cependant, vous devez savoir que votre capacité à récupérer les fonds que vous avez perdus en raison d'une erreur peut être très limitée, voire impossible, en particulier si nous ne sommes pas à l'origine de l'erreur, ou si les fonds ne sont plus disponibles sur un Compte de paiement.

En ce qui concerne les erreurs de transaction, nous travaillerons avec vous et nos fournisseurs tiers pour corriger une erreur de transaction conformément aux règles, réglementations ou lois applicables. Si vous ne nous communiquez pas une erreur pour examen dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans les 13 mois suivant sa découverte, vous renoncez à toute réclamation à notre rencontre ou à l'encontre de toute tierce partie avec laquelle nous travaillons pour fournir les services

## 10. Quels types de paiements sont couverts par les présentes conditions de traitement ?

Les présentes conditions de traitement s'appliquent aux différents modes de paiement proposés par nos services de traitement des paiements. En voici un aperçu :

- Paiements par carte : Il s'agit des transactions effectuées avec des cartes de crédit et de débit des principaux systèmes tels que Visa, Mastercard et autres.
- Transactions en personne : Il s'agit des paiements effectués à l'aide de la technologie "Tap to Pay".
- Transactions à l'initiative du client : Paiements que vous traitez pour le compte d'un Titulaire de carte sur la base d'une autorisation préalable.

Pour certains modes de paiement spécifiques, nous pouvons avoir des conditions supplémentaires ("**Conditions de Traitement des Paiements**") qui s'appliquent. Nous vous informerons de ces conditions de traitement des paiements avant que vous n'utilisiez une méthode particulière, et en utilisant cette méthode, vous acceptez d'incorporer ces conditions dans les présentes conditions générales de traitement.

Nous pouvons à tout moment mettre à jour les modes de paiement disponibles, ce qui peut impliquer l'ajout de nouvelles options, la suppression d'options existantes ou la modification de leurs conditions. Nous vous informerons de ces modifications et le fait de continuer à utiliser un mode de paiement après les modifications indique que vous acceptez les conditions mises à jour.

Vous trouverez l'ensemble actuel des conditions de traitement des paiements à l'annexe 3 du présent document. Il est important de noter que ces conditions de traitement ne mentionnent pas toujours explicitement des conditions de traitement des paiements spécifiques ailleurs dans le document.

### 10.1. Transactions initiées par vous

Nous pouvons vous permettre d'utiliser les services de traitement des paiements pour initier des paiements sur la base d'un consentement obtenu d'un Titulaire de carte, sans que ce dernier soit nécessairement présent. Nous appelons ces opérations les "**transactions initiées par le client**". Vous ne pouvez pas le faire sans notre autorisation expresse.

Si vous soumettez une transaction initiée par le client, vous devez :

- Obtenir l'autorisation préalable du Titulaire de la carte pour le paiement. Cette autorisation doit préciser comment le montant sera déterminé (par exemple, s'il est fixe ou variable) ainsi que quand et à quelle fréquence le paiement sera effectué (par exemple, à intervalles réguliers ou lors de la survenance d'un événement).
- Fournir au Titulaire de la carte :
  - une copie des conditions générales et obtenir son accord. Ces conditions doivent inclure la confirmation que le Titulaire de la carte a accepté un abonnement, les dates de début et de fin de l'abonnement, les détails des biens ou des services, le montant de la transaction en cours et la fréquence de facturation, ainsi que la modification éventuelle de ces éléments après une période déterminée ou une période d'essai.
  - un avertissement préalable et un reçu de transaction après chaque transaction effectuée à l'initiative du client. Ce reçu doit mentionner le montant et la date de la transaction, pour la transaction initiale et pour les transactions récurrentes ultérieures. Vous devez le faire même si aucun montant ne doit être payé (par exemple, en raison d'une promotion ou d'une période d'essai).
  - un mécanisme simple permettant d'annuler facilement toute transaction ultérieure en ligne, quelle que soit la manière dont ils ont souscrit à l'abonnement.

Vous devez conserver une trace des éléments sur lesquels vous vous êtes basé pour déterminer qu'une transaction soumise était éligible à être traitée comme une transaction initiée par le commerçant, et mettre ces documents à disposition immédiate de nous-mêmes, nos régulateurs et/ou nos auditeurs sur demande..

## 10.2. Cartes de paiement

Lorsque vous acceptez des paiements par carte de paiement, vous devez vous conformer à toutes les règles applicables des systèmes de cartes. En particulier, vous devrez vous conformer à toutes les règles Visa et Mastercard applicables à votre entreprise et à votre juridiction. Toute violation de ces règles sera considérée comme une violation des présentes Conditions de traitement et peut conduire à ce qu'un système de cartes et/ou Qonto ait le droit de mettre fin aux Services de traitement des paiements.

Les systèmes de cartes peuvent modifier leur règles à tout moment, sans préavis. Nous vous informerons de toute modification et vous devrez vous y conformer immédiatement. Selon la nature du changement, il se peut que nous devions modifier les services de traitement des paiements (à tout moment) pour la mettre en œuvre.

Lorsque vous acceptez des paiements par carte, nous devons partager une série d'informations avec les systèmes de cartes sur les transactions que nous traitons pour vous en utilisant leurs cartes, et si vous effectuez certaines actions, celles-ci devront être automatiquement signalées aux schémas. Nous pourrions ainsi vous soumettre au

programme de conformité MATCH (Member Alert to Control High-Risk Merchants), au système d'alerte des commerçants Visa (VMas), au programme EFM (Excessive Fraud Merchant) de Mastercard et/ou à tout autre programme de filtrage pertinent et équivalent. Si vous êtes inscrit sur l'une de ces listes, il se peut que vous ne puissiez plus accepter de paiements par carte de paiement. Vous comprenez et acceptez que nous partageons ces informations et que nous vous inscrivons sur ces listes ; vous nous rembourserez intégralement les pertes que nous subirons à la suite de réclamations de tiers et vous renoncez à vos droits d'intenter une action directe contre nous à la suite d'une telle inscription sur ces listes. La communication d'informations en vertu du présent paragraphe est distincte de tout autre droit que nous pouvons exercer en vertu des présentes Conditions, et nous pouvons résilier séparément les présentes Conditions de traitement, suspendre votre Compte de paiement ou suspendre votre accès aux Services de traitement des paiements par le biais de votre compte Qonto en raison de l'utilisation abusive ou de l'activité préjudiciable qui nous a amenés à faire le rapport.

Si vous engagez un tiers pour créer et transmettre une transaction par carte de paiement directement au réseau de cartes de paiement, vous pouvez alors spécifier que la transaction sera compensée et réglée par Qonto via nos Services de traitement des paiements. Si vous avez l'intention d'utiliser ce service, vous devez d'abord nous en informer. Si vous engagez une tierce partie pour fournir ce service, et que vous êtes autorisé à désigner Qonto de cette manière, vous prenez alors le risque que la tierce partie transmette correctement la transaction au réseau de cartes de paiement. Vous comprenez et acceptez que Qonto n'effectuera la compensation et le règlement de vos fonds que pour les transactions effectivement reçues par le réseau de cartes de paiement. Vous assumez également la responsabilité de tout manquement de la part de cette tierce partie à se conformer aux règles applicables au système de cartes.

En fonction de la nature de votre activité, il se peut que vous deviez établir une relation contractuelle directe avec le système de cartes ou un autre tiers pour utiliser les services de traitement des paiements. Par exemple, si vous traitez au moins 1 million USD de transactions Mastercard ou Visa par an (c'est-à-dire au total, toutes devises confondues), il se peut que vous deviez conclure une relation contractuelle directe avec Adyen. Si vous devez conclure un tel accord direct, nous vous en informerons. Si vous ne concluez pas d'accord dans un délai raisonnable, nous pouvons suspendre ou mettre fin à votre utilisation des Services de traitement des paiements ou refuser de traiter les paiements dépassant 1 million USD (ou l'équivalent) de transactions Mastercard ou Visa par an.

### 10.3. Exigences en matière d'acceptation des cartes

Vous devez :

- faire preuve d'une diligence raisonnable pour détecter les signatures falsifiées ou non autorisées ou l'utilisation non autorisée ou la falsification d'une carte ;
- aviser Qonto si vous avez connaissance d'une fraude de la part d'un Titulaire de carte ou si vous la soupçonnez ;
- ne pas réduire délibérément la valeur d'une transaction en :
  - divisant une transaction en deux ou plusieurs transactions ; ou
  - permettant à un Titulaire de carte d'acheter des articles séparément ;
- établir une politique équitable de traitement des remboursements et des litiges concernant les transactions et inclure des informations sur cette politique dans les reçus de transaction, comme l'exige Qonto ;

- ne soumettre une transaction en tant que remboursement à un Titulaire de carte que s'il s'agit d'un véritable remboursement d'une transaction de vente antérieure. Le remboursement doit être effectué sur la même carte que celle utilisée lors de l'opération de vente initiale et correspondre au montant de la vente initiale ou, si le Titulaire de la carte a accepté un remboursement partiel, au montant de ce remboursement partiel ;
- accorder des remboursements pour les transactions effectuées au moyen d'un crédit et non en espèces ou par chèque ;
- ne pas traiter une opération de remboursement comme un moyen de transférer des fonds entre vos comptes ;
- si une transaction de vente ne couvre pas le montant total de la vente :
  - dans le cas où la carte est utilisée pour effectuer un dépôt ou un paiement échelonné, vous pouvez accepter la carte en paiement de tout ou partie du solde restant dû ; et
  - dans toute autre circonstance, vous devez obtenir le solde dû au moment de la conclusion de la vente en espèces ;
- ne pas indiquer ou fixer un montant minimum ou maximum pour une transaction par carte sans notre accord écrit préalable ;
- ne pas demander à un Titulaire de carte de révéler son code PIN ou tout autre identifiant secret ;
- contacter Qonto pour obtenir des instructions si l'identification d'un Titulaire de carte ou la validité de la carte est incertaine ;
- ne pas soumettre sciemment au traitement une transaction illégale ou dont vous auriez dû savoir qu'elle était illégale ; et
- ne pas déduire du fait qu'un Titulaire de carte a reçu une carte désignée, ou qu'une transaction a été traitée ou qu'une autorisation a été donnée, que l'un ou l'autre d'entre nous a garanti : (i) la solvabilité du Titulaire de carte ; (ii) l'identité correcte du Titulaire de carte ; (iii) que la transaction est valide et acceptable et qu'elle ne sera pas refacturée ou annulée par la suite ; ou (iv) que vous avez respecté vos obligations en vertu des présentes conditions de traitement et, dans chaque cas, vous renoncez à tout droit de réclamer que nous le fassions.

#### 10.4. Tapez pour payer

Nous avons intégré la plateforme Tap to Pay ("**Tap to Pay**") afin que vous puissiez désormais accepter les paiements par carte sans contact ou par portefeuille mobile pour des biens ou des services à l'aide d'un appareil iOS Apple ou Android éligible. Contrairement à d'autres méthodes de paiement, elle est incorporée dans les présentes Conditions de traitement, de sorte qu'en acceptant les présentes Conditions de traitement, vous acceptez d'être lié par les Conditions de traitement des paiements pour Tap to Pay ("**Conditions TTP**") également.

Chaque fois que vous acceptez un paiement en utilisant Tap to Pay, vous êtes lié par les conditions TTP.

En cas de litige entre vous et un Titulaire de carte, vous devez donner au Titulaire de carte la possibilité de déposer une plainte directement auprès de vous afin de la résoudre de manière indépendante. Si vous ne parvenez pas à trouver une solution acceptable, le Titulaire de la carte peut transformer sa plainte en "réclamation". Cela signifie que vous et le Titulaire de la carte choisissez de ne plus communiquer, de sorte que nous examinerons la réclamation et prendrons une décision à son sujet.

Nonobstant ce qui est indiqué dans les présentes Conditions de traitement, si nous prenons la décision finale de vous faire perdre une Réclamation déposée directement auprès de Qonto, vous devrez nous rembourser votre responsabilité envers nous. Votre responsabilité envers nous comprendra le prix d'achat total de l'article et les frais d'envoi originaux (et dans certains cas, il se peut que vous ne receviez pas l'article en retour).

## 10.5. Quelles sont vos obligations en matière de protection des données ?

Vous reconnaissez que nous devons traiter des données à caractère personnel relatives aux Titulaires de cartes ("**Données à Caractère Personnel des Titulaires de Cartes**") dans le cadre de la fourniture des services de traitement des paiements. Nous pouvons également être amenés à traiter des données à caractère personnel relatives à vos employés, administrateurs ou dirigeants.

Chaque partie se conformera aux obligations qui lui incombent en vertu des lois applicables en matière de protection des données lorsqu'elle s'acquittera des obligations qui lui incombent en vertu des présentes conditions de traitement.

Vous reconnaissez que nous pouvons agir en tant que "responsable du traitement" ou "sous-traitant" lorsque nous traitons les données à caractère personnel des Titulaires de cartes dans le cadre des présentes conditions de traitement.

Nous agissons en tant que sous-traitant des données personnelles du Titulaire de la carte lorsque nous les traitons dans le but de vous fournir les services de traitement des paiements. Dans ce cas, les dispositions relatives au traitement des données énoncées à l'annexe 1 (addenda sur le traitement des données) s'appliquent.

Nous agissons en tant que contrôleur indépendant des données personnelles du Titulaire de la carte lorsque nous les traitons à des fins :

- se conformer à nos exigences légales et réglementaires applicables ;
- surveiller, prévenir et détecter les opérations de paiement frauduleuses ;
- produire des données agrégées qui seront utilisées par Qonto dans le cadre de l'analyse, du développement et de l'amélioration de nos produits et services ; et
- toute autre fin que nous déterminons, à condition que ce traitement soit effectué conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

Nous agissons toujours en tant que responsable du traitement lorsque nous traiterons des données à caractère personnel relatives à vos employés, administrateurs ou dirigeants dans le cadre des présentes conditions de traitement. Dans ce cas, notre Politique de Confidentialité s'appliquera.

En ce qui concerne les données personnelles du Titulaire de la carte que vous nous fournissez ou que vous mettez à notre disposition conformément aux présentes conditions de traitement, vous nous déclarez et nous garanzissez que, agissant en tant que responsable du traitement, vous :

- avoir obtenu tous les consentements nécessaires et fourni tous les avis requis en vertu des lois applicables en matière de protection des données pour partager les données personnelles du Titulaire de la carte avec nous ;
- veillera à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin de garantir un niveau de sécurité adéquat pour se prémunir contre les violations de données à caractère personnel ;

- informera Qonto dans les plus brefs délais dès qu'il aura connaissance d'une violation de données personnelles affectant les données personnelles du Titulaire de la carte, et coopérera de bonne foi et aidera Qonto à se conformer à ses obligations en vertu des lois pertinentes sur la protection des données en ce qui concerne une telle violation de données personnelles ; et
- tenir des registres et des informations complets et exacts afin de démontrer sa conformité avec les lois pertinentes en matière de protection des données.

## 11. Comment les logos (et la propriété intellectuelle) peuvent-ils être utilisés ?

En dehors de ces Conditions de traitement, nous pouvons accepter séparément de mettre à votre disposition certains logos ou marques de Qonto (" **Marques de Qonto** ") pour vous permettre d'identifier Qonto en tant que fournisseur de services.

Si vous souhaitez utiliser les marques de Qonto, vous ne pouvez le faire que si nous en convenons séparément par écrit. Si nous n'avons pas d'accord séparé, vous ne pouvez pas utiliser les marques de Qonto ou tout autre droit de propriété intellectuelle de Qonto, y compris, sans limitation, les brevets, les droits d'invention, les droits d'auteur et les droits connexes, les droits moraux, les noms commerciaux et les noms de domaine, les droits sur l'image, le fonds de commerce et le droit de poursuivre en justice pour détournement ou concurrence déloyale, les droits sur les dessins et modèles, les droits sur la documentation de l'API, les droits sur les logiciels, les droits sur les bases de données, les droits d'utilisation et de protection de la confidentialité des informations confidentielles (y compris le savoir-faire et les secrets commerciaux) et tous les autres droits de propriété intellectuelle sans avoir conclu au préalable un accord de licence distinct avec nous à cet égard.

Vous ne devez pas, directement ou indirectement, aider une autre personne à utiliser les marques Qonto, sauf si cela est autorisé par les présentes conditions de traitement, d'une manière qui induit en erreur quant à la propriété des marques Qonto, ni faire ou omettre de faire quoi que ce soit qui puisse diminuer les droits du concédant sur la marque ou compromettre l'enregistrement des marques Qonto.

Vous acceptez que nous puissions vous identifier publiquement en tant que client de Qonto dans notre matériel marketing et/ou promotionnel concernant les Services de traitement des paiements. Si vous ne souhaitez pas que nous vous identifions comme client, veuillez nous contacter. Ni vous ni nous n'impliquerons de parrainage, d'approbation ou d'affiliation mensongère entre vous et Qonto. À la résiliation de votre compte de paiement ou si nous désactivons les services de traitement des paiements dans votre compte Qonto, vous et Qonto retirerez toute référence publique à notre relation de nos sites Web respectifs ou de tout autre matériel accessible au public.

Vous ne pouvez utiliser les marques commerciales ou les marques de service des tiers avec lesquels nous travaillons pour fournir les Services de traitement des paiements que conformément à vos droits en la matière. Ces droits ne vous sont pas accordés dans les présentes Conditions de traitement. En particulier, vous ne pouvez utiliser les marques de commerce ou de service des systèmes de cartes que conformément aux règles de ces systèmes.

## 12. Quelles sont vos obligations en matière de sécurité ?

Cette clause s'applique à vous si vous collectez des données de paiement directement auprès d'un Titulaire de carte ou si vous stockez des données relatives à un Titulaire de carte.

Outre les autres dispositions des présentes conditions de traitement, vous reconnaissez et acceptez ce qui suit :

- Vous devez protéger les données stockées des Titulaires de cartes, quelle que soit la méthode utilisée pour les stocker. Le stockage des données comprend également le stockage physique et la sécurité des données des Titulaires de cartes. Parmi les autres types de stockage de données qui doivent être sécurisés, on peut citer les bases de données Access ou Excel et les dossiers papier. Le stockage doit se limiter au minimum requis à des fins commerciales, légales et/ou réglementaires ;
- Vous ne devez pas stocker le code PIN ou les données d'authentification sensibles après l'autorisation (même si elles sont cryptées) ;
- si Qonto vous informe que vous devez vous conformer aux normes de sécurité des données, vous devez, à vos frais, compléter avec succès les protocoles pour PCI DSS et PA DSS dans les délais stipulés par nous ou par les systèmes de cartes. Vous reconnaissez et acceptez que si vous ne le faites pas :
  - Qonto peut mettre fin aux Services de traitement de Qonto et/ou aux présentes Conditions de traitement ; et
  - Vous êtes responsable de toute amende imposée à Adyen par les systèmes de cartes en raison de votre non-respect ; et
  - Vous êtes responsable de toutes les amendes imposées par les systèmes de cartes au cas où vous seriez victime d'un incident de compromission des données des cartes, et vous n'avez pas respecté le programme d'accréditation PCI DSS et PA DSS ; et
- Nous sommes tenus de signaler toutes les violations de données aux systèmes de cartes, aux organismes d'application de la loi et/ou aux autorités de réglementation. Vous donnez votre accord irrévocable et durable pour qu'Adyen communique les détails d'une telle violation de données aux organismes susmentionnés ; et
- si vous avez subi une violation de données :
  - Vous devez donner à Qonto et/ou Adyen et à ses agents un accès complet à vos systèmes et à vos bases de données afin de faciliter une analyse médico-légale visant à vérifier :
    - quelles données de la carte ont été compromises ;
    - les faiblesses du système qui ont permis la violation de données ; et
    - si les données de la carte ont été créées, supprimées, modifiées, copiées ou manipulées de quelque manière que ce soit ;
  - tous les coûts de l'analyse médico-légale sont à votre charge ; et
  - pour pouvoir continuer à traiter les transactions par carte, vous devez vous soumettre à une accréditation PCI DSS complète. Tous les coûts de cet exercice d'accréditation sont à votre charge.

### 12.1. Vos devoirs envers les Titulaires de cartes

Sous réserve des autres dispositions des présentes conditions de traitement, vous devez:

- accepter toute carte valide et acceptable dans le cadre d'une transaction ;
- n'envoyer à Qonto une transaction de vente que lorsque vous vous êtes engagé à fournir les biens et services au client ;
- refuser une carte dans le cadre d'une transaction par carte de crédit dans le but de donner de l'argent liquide au Titulaire de la carte ;
- exécuter toutes les obligations (y compris la fourniture de tous les biens et/ou services) à l'égard du Titulaire de la carte dans le cadre de la vente ;
- ne pas vendre, acheter, fournir ou échanger des informations ou des documents relatifs au numéro de compte d'un Titulaire de carte, au numéro d'une carte ou à une transaction, à une personne autre que le Titulaire de carte :
  - Qonto ;
  - Adyen ;
  - l'émetteur de la carte ; ou
  - comme l'exige la loi ;
  - détruire tout document dont la conservation n'est plus requise en vertu du droit applicable ou des règles du système de cartes, de manière à rendre l'information illisible ;
- prendre des mesures raisonnables pour garantir que les informations et les documents mentionnés au point e) sont protégés contre toute utilisation abusive et toute perte, ainsi que contre tout accès, toute modification ou toute divulgation non autorisés ;
- ne pas faire de déclaration concernant des biens ou des services qui pourraient lier Qonto, Adyen ou tout système de cartes ;
- ne pas indiquer ou laisser entendre que nous ou tout système de cartes approuvons des biens ou des services ou faisons référence à une carte désignée dans la déclaration d'éligibilité à des biens, à des services ou à une adhésion ;
- ne pas accepter une carte ou une transaction d'un type qui vous a été indiqué comme n'étant pas acceptable ;
- informer le Titulaire de la carte de votre identité de manière évidente et sans équivoque à tous les points d'interaction avec le Titulaire de la carte (y compris sur tout site Internet, matériel promotionnel et facture) afin que le Titulaire de la carte puisse facilement vous distinguer de Qonto, de tout fournisseur de biens ou de services ou de toute autre tierce partie ;
- informer tout Titulaire de carte avec lequel vous effectuez une transaction que vous êtes responsable de cette transaction, y compris des biens ou services fournis, de toute opération de paiement, des demandes de services connexes, de la résolution des litiges et de l'exécution des conditions de la transaction ;
- ne pas faire de distinction injuste entre les émetteurs d'une carte lors de l'acceptation d'une transaction ;
- ne pas refuser d'effectuer une transaction au seul motif que le Titulaire de la carte refuse de fournir des informations d'identification supplémentaires lorsque Vous n'avez pas légitimement besoin de ces informations et que Nous ne Vous obligeons pas à les obtenir ;
- si vous recueillez ou stockez des informations sur les Titulaires de cartes, vous conformer aux normes de sécurité des données qui vous ont été notifiées ;
- ne pas transférer ou tenter de transférer la responsabilité financière en vertu des présentes Conditions de traitement en demandant ou en exigeant d'un Titulaire de carte qu'il renonce à ses droits de contestation ;
- divulguer au Titulaire de la carte, avant qu'une transaction ne soit effectuée, les frais que Vous facturerez pour l'exécution de la transaction et le faire de manière

à permettre au Titulaire de la carte d'annuler la transaction s'il le souhaite, sans que le Titulaire de la carte n'ait à supporter de frais ; et

- fournir une formation suffisante à vos employés pour garantir que vous respectez vos obligations en vertu des présentes conditions de traitement.

## 12.2. Transactions récurrentes

Vous ne pouvez traiter une transaction comme une transaction récurrente que si vous :

- avez obtenu l'autorisation du Titulaire de la carte (par voie électronique ou sur papier) de facturer périodiquement un service récurrent ;
- avez conservé cette autorisation pendant toute la durée des services récurrents et la mettre à notre disposition sur demande ; et
- avez fourni une procédure d'annulation en ligne simple et accessible, si la demande de biens ou de services du Titulaire de la carte a été initialement acceptée en ligne.

## 12.3. Indemnisation

Vous acceptez d'indemniser et de dégager Adyen et Qonto de toute responsabilité en cas d'amende imposée à l'un ou l'autre par un système de cartes en raison de votre conduite dans le cadre de vos activités, y compris toute amende imposée en raison d'un taux inacceptable de rétrofacturation.

## 13. Comment les présentes conditions de traitement ou ses conditions peuvent-elles être modifiées ou prendre fin ?

Les présentes conditions de traitement entrent en vigueur dès que vous les acceptez et les signez. Elles resteront en vigueur jusqu'à ce que nous les modifiions ou jusqu'à ce que vous ou nous exercions nos droits de mettre fin à ces conditions de traitement. Il en va de même pour les conditions relatives à tout mode de paiement pertinent.

### 13.1. Comment pouvez-vous ou pouvons-nous mettre fin à cet accord ?

Vous pouvez mettre fin au présent contrat à tout moment en nous donnant un préavis d'un mois, mais vous devrez régler tous les montants que vous nous devez du fait de votre utilisation des services de traitement des paiements.

Nous pouvons mettre fin au présent accord à tout moment en vous donnant un préavis de deux mois. Nous pouvons également y mettre fin à tout moment sans préavis si :

- vous avez enfreint de manière substantielle les conditions de traitement et n'avez pas remédié à cette infraction dans les sept jours suivant notre demande ;
- nous considérons raisonnablement qu'il est peu probable que vous continuiez à respecter les présentes conditions de traitement ;
- vous avez violé une loi applicable ;

- vous faites quoi que ce soit qui puisse nuire à notre bonne volonté ou à celle d'un partenaire externe que nous utilisons pour fournir les services de traitement des paiements ;
- nous décidons que vous n'êtes plus éligible aux services de traitement des paiements en raison d'un risque important de fraude, de lutte contre le blanchiment d'argent ou de crédit, ou de tout autre risque ;
- à notre avis, vous êtes ou risquez de devenir insolvable ou de faire l'objet d'une procédure d'insolvabilité (qu'elle soit volontaire ou involontaire) ;
- vous faites quoi que ce soit qui, à notre avis raisonnable, soit préjudiciable à notre marque, à notre image, à notre réputation ou à nos perspectives ;
- vous figurez sur une liste de sanctions pertinente ; ou
- votre taux de rétrofacturation dépasse nos exigences.

Si vous ou nous mettons fin au présent accord :

- Vous acceptez de terminer ou de rembourser toutes les transactions en cours, de ne plus accepter de nouvelles transactions et de retirer immédiatement tous les logos de Qonto et du réseau de paiement de votre site web (à moins que cela ne soit autorisé par une licence distincte avec le réseau de paiement).
- Toutes les licences que nous vous avons accordées en vertu des présentes conditions de traitement prendront fin.
- Vous acceptez de renvoyer tout matériel qui vous est fourni en vertu des présentes conditions de traitement.
- Vous serez toujours responsable envers nous de toute obligation financière en vertu des présentes Conditions de traitement ou encourue par vous ou par le biais de votre utilisation des Services de traitement des paiements.

## **13.2. Comment ces conditions de traitement peuvent-elles être modifiées ?**

Si nous ajoutons un nouveau produit ou service, ou de nouvelles conditions de traitement des paiements, qui ne modifient pas les présentes conditions de traitement, nous pouvons ajouter le produit, le service ou les conditions immédiatement et vous en informer avant que vous ne l'utilisiez.

Dans le cas contraire, nous vous donnerons un préavis de deux mois avant de modifier les présentes conditions de traitement ou nos frais. Nous supposerons que vous êtes d'accord avec la modification, à moins que vous ne nous informiez que vous souhaitez clôturer votre compte avant la fin de la période de préavis.

Vous ne pouvez pas modifier les présentes Conditions de traitement ou les Conditions de traitement des paiements.

## **14. Quels autres éléments juridiques devez-vous connaître ?**

### **14.1. Comment allons-nous vous informer ?**

Nous pouvons être amenés à vous fournir des informations ou des avis en vertu des présentes Conditions de traitement. Nous le ferons en vous le faisant savoir par le biais

de votre compte Qonto, de l'application ou en vous contactant à l'adresse e-mail que vous avez enregistrée. Nous considérerons que vous avez reçu quelque chose dès que nous l'avons envoyé.

## **14.2. Qui a des droits en vertu des présentes conditions de traitement et ces droits peuvent-ils être transférés ?**

Les présentes conditions de traitement vous sont personnelles et vous ne devez pas céder, transférer, hypothéquer, grever, sous-traiter, déléguer, déclarer une fiducie sur ou traiter de toute autre manière l'un quelconque de ses droits et obligations en vertu des présentes conditions de traitement.

Vous ne pouvez pas non plus accorder à une autre personne un intérêt quelconque dans le produit des paiements traités pour vous à l'aide des services de traitement des paiements tant qu'ils n'ont pas été compensés sur votre compte de paiement. (Même dans ce cas, nous pouvons, dans certaines circonstances, les récupérer en vertu des présentes conditions de traitement).

Nous pouvons à tout moment fusionner, réorganiser, essayer, transformer ou exécuter toute autre forme de réorganisation ou de restructuration de notre société ou de nos activités et/ou céder, hypothéquer, grever, faire une novation, déclarer une fiducie sur ou traiter de toute autre manière tout ou partie de nos droits en vertu des présentes conditions de traitement. Vous acceptez et nous permettez d'effectuer l'une ou l'autre des actions susmentionnées.

Toute personne qui n'est pas partie à cet Accord n'a pas le droit d'appliquer ou de bénéficier des conditions de cet Accord. Cependant, toute tierce partie que nous utilisons pour fournir ces services ou tout affilié de Qonto peut appliquer ou bénéficier des termes de cet accord.

## **14.3. Quels sont les droits d'annulation dont nous disposons?**

Vous acceptez de payer tous les montants qui nous sont dus sur demande. Cela inclut les montants qui nous sont dus en dehors de ces services de traitement des paiements. Si vous ne le faites pas, vous serez responsable de tous les frais que nous aurons engagés pour le recouvrement, en plus du montant que vous nous devez.

Dans la mesure du possible, nous tenterons d'abord de collecter ou de compenser les montants qui nous sont dus, ainsi qu'à nos affiliés, à partir des soldes résultant de votre utilisation des Services de traitement des paiements, d'autres comptes que vous détenez auprès de nous, ou de toute méthode de paiement associée à votre (vos) compte(s) Qonto. Nos frais de recouvrement peuvent inclure les frais et dépenses juridiques, les frais d'arbitrage ou de procédure judiciaire, les frais de l'agence de recouvrement, tout intérêt applicable et tout autre coût connexe.

À tout moment au cours de votre utilisation des Services de traitement des paiements, nous pouvons vous demander, à vous ou à vos administrateurs, à votre société mère ou à un autre tiers désigné, de fournir une garantie personnelle ou d'entreprise (une "**garantie**"). Si nous vous demandons de nous fournir une garantie, nous vous informerons du montant et des raisons de la garantie. Si vous ne fournissez pas cette garantie, nous pouvons immédiatement suspendre ou résilier votre compte de paiement ou suspendre et supprimer votre éligibilité aux services de traitement des paiements.

Si nous le demandons, vous devrez signer et remettre tous les documents et accepter de payer tous les frais associés que nous jugeons nécessaires pour créer, inscrire, publier et maintenir ce droit de garantie.

#### **14.4. Quand serez-vous responsable des réclamations de tiers à notre rencontre ?**

Outre les autres obligations qui vous incombent en vertu des présentes conditions de traitement, vous êtes à tout moment responsable des actes et omissions de vos employés, contractants et agents, dans la mesure où ces personnes agissent dans le cadre de leur relation avec vous.

Vous nous indemnisez, nous Qonto, nos affiliés et leurs employés, agents et fournisseurs de services respectifs (chacun étant une "Entité Qonto"), et vous les maintenez indemnes, intégralement et sur demande, de toute responsabilité, coût, dépense, dommage et perte (y compris, mais sans s'y limiter, toute perte directe, indirecte ou consécutive, perte de profit, perte de réputation et tous les intérêts, pénalités et frais juridiques et autres frais et dépenses professionnels) subis ou encourus par une Entité Qonto en raison de ou en relation avec :

- votre violation de l'une des dispositions des présentes conditions ;
- les débits compensatoires, les frais, les amendes, les litiges, les remboursements, les annulations ou toute autre responsabilité encourue par Qonto et résultant de votre utilisation des Services de traitement des paiements ;
- toute violation des exigences ou tout manquement de votre part aux exigences d'un tiers que nous utilisons pour fournir les services de traitement des paiements (y compris leurs règles), ou toute violation ou tout manquement à une exigence légale ou réglementaire ;
- la négligence ou la faute intentionnelle de vos employés, contractants ou agents ;
- votre publication de contenu illégal par l'intermédiaire des Services de traitement des paiements ou des allégations selon lesquelles le contenu que vous avez publié porte atteinte à la propriété intellectuelle, à la vie privée ou à d'autres droits de propriété d'autrui ; ou
- les relations contractuelles ou autres entre vous et les Titulaires de cartes.

Si vous utilisez les services de traitement des paiements en tant qu'*entreprise* individuelle, vous serez personnellement responsable des obligations qui vous incombent en vertu des présentes conditions de traitement. Vous risquez des pertes financières personnelles si vous ne payez pas les montants dus.

#### **14.5. Quelles sont les déclarations et les garanties fournies (ou non) ?**

En acceptant les présentes conditions de traitement, vous déclarez et garantisiez que :

- vous êtes habilité à vous inscrire et à utiliser les services de traitement des paiements et avez le pouvoir d'exécuter et de remplir les obligations requises par les présentes conditions de traitement ;
- les informations que vous nous fournissez sur votre entreprise, vos produits ou vos services sont exactes et complètes ;

- les frais que vous soumettez représentent une transaction pour des produits ou services autorisés, et toute information connexe décrit correctement la transaction ;
- vous vous acquitterez de toutes vos obligations à l'égard des Titulaires de cartes et résoudrez tous les litiges avec eux ;
- vous vous conformerez à toutes les lois applicables à votre activité et à votre utilisation des services de traitement des paiements ;
- vos employés, contractants et agents agissent à tout moment en conformité avec les présentes conditions de traitement ;
- vous n'utiliserez pas les services de traitement des paiements à des fins personnelles, familiales ou domestiques, pour la transmission d'argent de poste à poste ou (sauf dans le cours normal des affaires) pour des transactions interentreprises ; et
- vous n'utiliserez pas les services de traitement des paiements, directement ou indirectement, à des fins frauduleuses ou illégales, ou d'une manière qui interfère avec le fonctionnement normal des services de traitement des paiements.

#### **14.6. Nous ne fournissons aucune garantie.**

Nous fournissons les services et la propriété intellectuelle de Qonto "tels quels" et "tels que disponibles", sans aucune garantie expresse, implicite ou légale de titre, de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, d'absence de contrefaçon ou de tout autre type de garantie. Aucune donnée, documentation ou autre information fournie par Qonto ou obtenue par vous grâce aux services - qu'elle provienne de Qonto ou d'une autre entité de Qonto, et qu'elle soit orale ou écrite - ne crée ou n'implique de garantie de la part d'une entité de Qonto à votre égard.

Vous confirmez qu'aucune entité de Qonto ne contrôle les produits ou services que vous offrez ou vendez ou que vos clients achètent en utilisant les services. Vous comprenez que nous ne pouvons pas garantir et que nous ne savons pas si vos clients possèdent l'autorité nécessaire pour effectuer ou effectuer une transaction.

Qonto n'a pas connaissance de, et ne garantit pas :

- l'exactitude, la fiabilité ou la justesse de toute donnée fournie par l'intermédiaire des Services de traitement des paiements ;
- que les Services de traitement des paiements répondront à vos besoins ou exigences commerciales spécifiques ;
- que les services de traitement des paiements seront disponibles à tout moment ou en tout lieu, qu'ils fonctionneront de manière ininterrompue ou qu'ils seront sécurisés ;
- que Qonto corrigera tout défaut ou erreur dans les Services de traitement des paiements, l'API, la documentation ou les données ; ou
- que les Services de traitement des paiements sont exempts de virus ou d'autres codes nuisibles.

L'utilisation des données auxquelles vous accédez ou que vous téléchargez par le biais des services se fait à vos propres risques - vous êtes seul responsable de tout dommage à votre propriété, de toute perte de données ou de toute autre perte résultant de cet accès ou de ce téléchargement. Vous comprenez que Qonto ne vous donne aucune garantie concernant les délais de traitement des transactions ou les délais de règlement de votre compte de paiement.

Aucune disposition des présentes conditions de traitement n'a pour effet d'exclure, de restreindre ou de modifier l'application d'une condition, d'une garantie ou d'une caution implicite, ou l'exercice d'un droit ou d'un recours, ou l'imposition d'une responsabilité en vertu du droit applicable, lorsque cela contreviendrait à ce droit ou entraînerait la nullité de l'une des dispositions des présentes conditions de traitement.

#### **14.7. Comment la responsabilité est-elle limitée ?**

Aucune disposition des présentes conditions de traitement n'exclut ou ne limite la responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels causés par la négligence, la fraude ou les déclarations frauduleuses, la responsabilité au titre des indemnités prévues dans les présentes conditions, ou toute autre question qui ne peut être exclue en vertu de la loi.

En aucun cas une entité de Qonto ne sera responsable envers vous :

- des dommages indirects, punitifs, accessoires, spéciaux ou consécutifs découlant des présentes conditions de traitement ;
- de la perte de profits, la perte d'exploitation ou la perte de clientèle, qu'ils soient directs ou indirects ;
- des fonds liés à vos transactions que nous n'avons pas reçus de l'acquéreur ou du fournisseur de moyens de paiement concerné, pour quelque raison que ce soit ;
- même si ces dommages sont prévisibles, et que vous ou les Entités Qonto ayez été informés ou non de la possibilité de tels dommages.

Les Entités de Qonto ne sont pas responsables, et déclinent toute responsabilité, pour tout dommage, préjudice ou perte que vous pourriez subir et qui résulterait ou serait lié au piratage, à la falsification ou à tout autre accès ou utilisation non autorisé des Services de traitement des paiements, de votre Compte de paiement ou des Données, ou à votre incapacité à utiliser ou à mettre en œuvre des mesures anti-fraude, des Contrôles de sécurité ou toute autre mesure de sécurité des données, sauf dans la mesure où un tel événement résulterait directement d'une violation des présentes Conditions de traitement par Qonto.

Les entités de Qonto n'ont aucune responsabilité envers vous ou d'autres personnes causées par :

- l'accès ou l'utilisation des services de traitement des paiements qui ne sont pas conformes à la documentation ;
- tout accès non autorisé aux serveurs, à l'infrastructure ou aux données utilisés dans le cadre des services de traitement des paiements ;
- les interruptions ou la cessation des services de traitement des paiements, que ce soit en raison d'une défaillance de la connectivité ou pour toute autre raison ;
- les bugs logiciels, virus ou autres codes nuisibles qui peuvent être transmis aux Services de traitement des paiements ou par leur intermédiaire ;
- toute erreur, inexactitude, omission ou perte dans les données qui nous sont fournies ;
- le contenu de tiers fourni par vous ; ou
- le comportement diffamatoire, offensant ou illégal d'autrui.

Sous réserve des présentes Conditions de traitement, la responsabilité globale des Entités de Qonto en vertu des présentes Conditions de traitement, qu'elle soit contractuelle, délictuelle (y compris la responsabilité pour négligence), statutaire ou

autre, envers vous sera limitée au montant des Frais de traitement que vous avez payés à Qonto au cours de la période de trois mois précédant immédiatement l'événement qui a donné lieu à votre demande de dommages-intérêts.

Les limitations de la responsabilité des Entités Qonto à votre égard énoncées dans cette section s'appliquent quelle que soit la théorie juridique sur laquelle repose votre réclamation, notamment la responsabilité contractuelle ou délictuelle (y compris la négligence) ou toute autre théorie ou base légale.

#### **14.8. À qui s'adressent ces conditions de traitement et quelle est notre relation ?**

Aucune disposition des présentes conditions de traitement n'est destinée à établir un partenariat ou une coentreprise entre les parties, à faire d'une partie l'agent d'une autre partie ou à autoriser une partie à prendre ou à conclure des engagements pour ou au nom d'une autre partie.

Vous et nous convenons que vous et nous agissons en notre nom propre et non au profit d'une autre personne.

#### **14.9. Les présentes conditions de traitement constituent-elles l'intégralité de l'accord ?**

Les présentes conditions de traitement et toutes les conditions de traitement des paiements pertinentes (annexe 3) constituent l'intégralité de l'accord entre les parties et remplacent et éteignent tous les accords, promesses, assurances, garanties, déclarations et ententes antérieurs entre elles, qu'ils soient écrits ou oraux, relatifs à leur objet.

Chaque partie convient qu'elle ne dispose d'aucun recours en ce qui concerne toute déclaration, assurance ou garantie (qu'elle ait été faite de bonne foi ou par négligence) qui n'est pas énoncée dans les présentes conditions de traitement. Chaque partie convient qu'elle ne peut prétendre à aucune réclamation pour fausse déclaration innocente ou par négligence ou pour déclaration inexacte par négligence sur la base d'une déclaration figurant dans les présentes conditions de traitement.

#### **14.10. Que se passe-t-il en cas de plainte ?**

Si vous souhaitez parler à quelqu'un d'un problème qui vous préoccupe, veuillez nous contacter via l'application Qonto ou les moyens de contact habituels de votre compte de paiement. Nous pouvons généralement régler les problèmes rapidement grâce à l'application. Vous devrez probablement nous fournir les informations ci-dessous.

Si vous préférez, vous pouvez déposer votre plainte à l'[adresse](mailto:adresse.claims@qonto.com) [claims@qonto.com](mailto:adresse.claims@qonto.com). Vous trouverez de plus amples informations sur la manière de déposer une réclamation [ici](#). Vous devrez nous communiquer :

- votre nom ;
- le numéro de téléphone et l'adresse électronique associés à votre compte ;
- la date à laquelle le problème est apparu ; et
- la manière dont vous souhaitez que nous réglions le problème. Nous examinerons votre plainte et vous répondrons par courrier électronique.

Vous pouvez également, à tout moment, soumettre vos plaintes à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) (située au : 4 Place de Budapest CS 92459, 75436

Paris) qui les examinera en tant qu'autorité de contrôle des acteurs des marchés financiers et évaluera si nous avons ou non violé les exigences des actes juridiques applicables qui relèvent de la compétence de la Banque de France.

#### **14.11. Que se passe-t-il en cas de litige dans le cadre des présentes conditions de traitement ?**

Les présentes conditions de traitement ne prévoient pas de renonciation. Cela signifie qu'une personne ne peut renoncer à un droit ou à un recours en vertu des présentes conditions de traitement ou de la loi qu'en envoyant une notification écrite, et non par ses actions. En particulier, le fait de ne pas exercer tout ou partie d'un droit ou d'un recours ne constitue pas une renonciation ou une limitation de tout ou partie de ce droit ou de ce recours.

Si un litige survient entre vous et Qonto (chacun étant une "**Partie contestante**") en raison ou en relation avec les présentes Conditions de traitement ou leur objet, leur formation, leur validité ou leur applicabilité (y compris les réclamations non contractuelles) (chacun étant un "**Litige**"), alors, sauf disposition expresse dans les présentes Conditions de traitement, les Parties contestantes suivront cette procédure de résolution des litiges.

L'une ou l'autre des parties au litige notifie par écrit à l'autre partie le litige, en précisant sa nature et tous les détails ("**notification du litige**"), ainsi que tout document pertinent à l'appui de la **notification**. Toute notification que vous nous adressez est considérée comme signifiée lorsque nous en accusons réception. À la suite de la notification de l'avis de différend, les représentants de chacune des parties au différend tenteront de bonne foi de résoudre le différend.

Si le litige est résolu par les représentants dans les 15 jours ouvrables suivant la notification de l'avis de litige, le règlement est consigné par écrit et signé par chacune des parties au litige dans les 5 jours ouvrables.

Si, pour quelque raison que ce soit, les représentants des parties au litige ne parviennent pas à résoudre le litige dans les 15 jours ouvrables suivant la signification de l'avis de litige, l'une ou l'autre des parties au litige a le droit d'entamer une procédure. Toutefois, aucune disposition des présentes conditions n'empêche l'une ou l'autre des parties au litige de présenter une demande d'injonction qu'elle juge nécessaire pour protéger sa position.

#### **14.12. Quel est le droit applicable et quelles sont les juridictions compétentes ?**

Les présentes Conditions de traitement et tout litige ou réclamation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels) en relation avec celles-ci, leur objet ou leur formation seront régis et interprétés conformément à la loi applicable à votre Contrat de paiement Qonto.

Vous et nous convenons irrévocablement que la juridiction compétente sera celle mentionnée dans le contrat de paiement Qonto, établissant une compétence exclusive pour régler tout litige ou réclamation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels) en relation avec les présentes Conditions de traitement ou son objet ou sa formation.

## Définitions

Sauf intention contraire, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée dans les présentes conditions de traitement :

**Loi applicable** désigne toutes les lois (y compris les exigences de toute autorité de régulation) applicables, selon le cas, à Qonto ou au Client pour le moment en vigueur dans toute juridiction et, dans chaque cas, telles qu'amendées, remplacées ou remplacées de temps à autre. Ces lois incluent, sans s'y limiter, les lois contre le blanchiment d'argent, la corruption, la confidentialité des données et la protection des consommateurs.

**Jour ouvrable** : jour où les banques sont ouvertes pour les opérations bancaires générales en France, à l'exception des samedis, des dimanches et des jours fériés en France.

**Carte** désigne une carte qui a été désignée par l'émetteur comme une carte Visa, MasterCard, American Express ou une carte émise par tout autre système de carte que Vous avez accepté d'accepter et que Qonto a accepté de traiter en vertu des présentes Conditions de traitement.

**Le Titulaire de la carte** est la personne au nom de laquelle une carte a été émise.

**Les systèmes de cartes** désignent, sauf accord contraire des parties, Visa Inc, MasterCard Worldwide, Carte Bancaire, JCB, American Express, Union Pay International, Diners Club International/Discover Network ou des organismes comparables qui fournissent des cartes de paiement et réglementent l'acceptation des cartes de paiement et pour lesquels Adyen accepte (à sa seule discrétion) de fournir des services à Qonto de temps à autre.

**Règles du système de cartes** : les règles et règlements qui régissent les participants aux systèmes de cartes.

**La rétrofacturation** est l'annulation d'une transaction commerciale.

**Violation de données** : tout événement entraînant l'utilisation, la modification ou l'accès non autorisé par une personne à des données confidentielles relatives à des transactions par carte stockées par votre entreprise ou par toute personne engagée par vous pour fournir des services de stockage ou de transmission de ces données.

**Lois sur la protection des données** désigne la directive 95/46/CE et la directive 2002/58/CE, dans chaque cas telles que transposées dans la législation nationale de chaque État membre de l'EEE et dans chaque cas telles que modifiées, remplacées ou remplacées de temps à autre, y compris, sans limitation, par le Règlement général de l'UE sur la protection des données 2016/679 du Parlement européen et du Conseil ("**GDPR**") et/ou toute autre législation applicable en matière de protection des données ou de la vie privée nationale/fédérale ou étatique/provinciale/émiratienne en vigueur, y compris, le cas échéant, les statuts, décisions, lignes directrices, notes d'orientation et codes de pratique émis de temps à autre par les tribunaux, toute agence gouvernementale et toute autre autorité applicable.

**Normes de sécurité des données** : les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement ("**PCI DSS**") et les normes de sécurité des données des applications de paiement ("**PADSS**") prescrites par les systèmes de cartes pour la protection des données des Titulaires de cartes et des informations relatives aux transactions, ainsi que toute norme supplémentaire ou de remplacement dont vous êtes informé(e) de temps à autre.

**EEE** : Espace économique européen.

Par personne, on entend un particulier, une entreprise, une personne morale, un organisme ou une association non constitué en société, un partenariat, une entreprise commune et toute agence ou autorité gouvernementale.

Une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques à son identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale ; ou (b) toute autre définition qui peut être énoncée de temps à autre dans les lois sur la protection des données.

**PIN** désigne le numéro d'identification personnel associé à une carte, attribué par l'émetteur de la carte ou choisi personnellement par le Titulaire de la carte.

**Contrat de paiement Qonto** désigne le contrat-cadre de services de paiement auquel chaque client a souscrit pour pouvoir utiliser les services de paiement de Qonto et être client de Qonto.

**Le reçu de transaction** est un document utilisé pour prouver une transaction.

En cas d'incohérence entre les présentes Conditions de traitement et le Contrat de paiement Qonto, les conditions des présentes Conditions de traitement prévaudront.

## Annexe 1 - Addendum sur le traitement des données

Aux fins de la présente annexe 1, les termes utilisés mais non définis seront interprétés conformément à la *section "Quelles sont vos obligations en matière de protection des données ?"* des conditions de traitement susmentionnées.

Qonto et vous comprenez et reconnaissez que Qonto peut, dans certaines circonstances limitées, traiter les données personnelles en tant que sous-traitant en votre nom lorsqu'il vous fournit les Services de traitement des paiements conformément aux Conditions de traitement. L'Annexe 2 (*Informations sur le traitement des données*) des Conditions de traitement définit l'objet et la durée du traitement, la nature et le but du traitement, les types de données personnelles traitées par Qonto en tant que sous-traitant et les catégories de personnes dont les données personnelles sont traitées, ainsi que les obligations et les droits du Responsable du traitement.

Dans la mesure où Qonto traite des données personnelles en votre nom dans le cadre de la prestation des Services de traitement des paiements conformément aux Conditions de traitement, Qonto s'engage à respecter ces données personnelles :

1. traiter toutes les données personnelles que vous avez fournies ou collectées ou obtenues en votre nom uniquement sur instructions documentées de votre part (qui sont énoncées dans les Conditions de traitement), y compris en ce qui concerne les transferts de données personnelles vers un pays tiers ou une organisation internationale, sauf si la loi applicable l'exige, auquel cas Qonto vous informera rapidement et dans toute la mesure du possible de cette exigence légale avant le traitement ;
2. prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel se sont engagées à respecter la confidentialité ou sont soumises à une obligation légale de confidentialité ;
3. prendre toutes les mesures requises en vertu des lois pertinentes sur la protection des données, y compris (sans s'y limiter) la mise en œuvre et le maintien de mesures administratives, physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel auxquelles il a accès ou qu'il traite en vertu des conditions de traitement contre le traitement non autorisé ou illégal ou la perte, la destruction, les dommages ou la divulgation accidentels et toutes les autres normes requises par la loi ou la réglementation qui sont directement applicables ;
4. respecter les conditions spécifiées par les lois applicables en matière de protection des données pour l'engagement d'un sous-traitant, y compris (sans limitation) vous informer de son intention de nommer de nouveaux sous-traitants clés ou de les remplacer ;
5. s'assurer que, dans tous les cas où un sous-traitant est désigné, il conclut un contrat avec le sous-traitant qui impose substantiellement les mêmes obligations de protection des données que celles incluses dans cette Annexe 1. Pour éviter toute ambiguïté, Qonto reste entièrement responsable des actes et des omissions des sous-traitants qu'il a désignés ;
6. en tenant compte de la nature du traitement, vous aider et vous soutenir par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure du possible, pour l'accomplissement de vos obligations de répondre aux demandes d'exercice des droits de la personne concernée, conformément aux lois sur la protection des données en vigueur. Lorsqu'une telle demande est soumise à Qonto, il vous en informera rapidement et s'abstiendra de prendre des mesures sans votre consentement préalable ;
7. en tenant compte de la nature du traitement et des informations disponibles, vous fournir une assistance raisonnable pour lui permettre de se conformer à ses obligations en vertu des lois applicables en matière de protection des données, y compris, pour éviter toute ambiguïté, en ce qui concerne la sécurité du traitement, les notifications de violation de données à caractère personnel, les évaluations de l'impact sur la protection des données et les consultations préalables avec les autorités de contrôle ;
8. à la fin des Conditions de traitement et selon votre choix, soit vous retourner rapidement toutes les Données personnelles et supprimer toute copie de ces Données personnelles, soit détruire et supprimer ces Données personnelles conformément à vos instructions écrites, à moins que la Loi applicable n'exige qu'elles soient conservées. Pour éviter toute ambiguïté, Qonto effacera ou détruira de manière sécurisée et permanente toutes les copies des Données Personnelles qu'il aura stockées ;
9. dès qu'il a connaissance d'une violation de données à caractère personnel, il vous en informe rapidement par écrit ; et
10. mettre à votre disposition toutes les informations nécessaires pour démontrer la conformité avec les lois sur la protection des données et permettre et contribuer aux audits, y compris les inspections, menées par vous ou un autre auditeur mandaté par vous, y compris (sans limitation) vous permettre, à vous, à vos employés ou à vos agents ou

conseillers autorisés, sur préavis écrit raisonnable à Qonto, pas plus d'une fois par période de douze mois consécutifs, à une date et une heure mutuellement acceptables, et à vos seuls frais, un accès raisonnable à toutes les ressources et à tout le personnel de Qonto, pendant les heures normales d'ouverture, afin d'inspecter les procédures et les mesures mentionnées dans la présente Annexe 1 pendant la durée des Conditions de traitement. Ces audits doivent être approuvés par écrit par Qonto à l'avance.

## Annexe 2 - Informations sur le traitement des données

### Objet du traitement :

Conditions relatives aux services de traitement des paiements (les "**Conditions relatives au traitement**").

### Nature et finalité du traitement :

Pour permettre à Qonto de vous fournir des services de traitement des paiements dans le cadre des conditions de traitement, où vous êtes le seul à déterminer le but et la manière du traitement (comme indiqué dans les conditions de traitement).

### Durée du traitement :

Le traitement durera pendant la durée des conditions de traitement et, après l'expiration ou la résiliation des conditions de traitement, pendant la période nécessaire pour permettre aux parties de se conformer à leurs obligations légales.

### Types de données personnelles :

Les données personnelles, y compris les noms, les informations sur les transactions, le type d'entreprise et les coordonnées (par exemple, les numéros de téléphone, les adresses électroniques, les adresses postales, les informations KYC).

### Catégories de personnes concernées :

Les données à caractère personnel transférées concernent les catégories suivantes de personnes concernées :

- Les employés, directeurs ou cadres individuels de vous ou de Qonto ou les données personnelles des Titulaires de cartes.

## Annexe 3 - Conditions de traitement des paiements

- [Tap to Pay](#)

**Qonto**

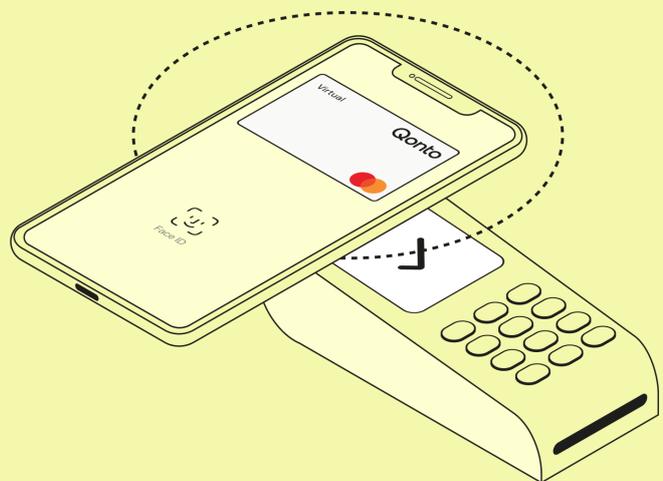
# Qonto

---

## Conditions de traitement des paiements - Tap to Pay

Conditions d'utilisation

À partir du 1<sup>er</sup> novembre 2024



Les présentes conditions définissent les conditions supplémentaires applicables à la fonctionnalité "Tap to Pay" ("**Tap to Pay**").

Nous appelons ces conditions les "**conditions TTP**".

Pour pouvoir utiliser Tap to Pay pour recevoir des paiements, vous devez

1. accepter [les conditions des services de traitement des paiements](#) avec Qonto, et
2. conclure avec Apple Inc. ("**Apple**") les conditions générales de la plate-forme Tap to Pay on iPhone ("**Conditions Apple**").

Les présentes conditions générales régissent l'utilisation du service Tap to Pay par nos clients et leurs représentants autorisés, y compris les employés et les tiers (collectivement, le "**Personnel Autorisé**"). Ces conditions ne s'appliquent pas aux personnes effectuant des paiements par l'intermédiaire de Tap to Pay, que nous appelons "**utilisateurs**". Si un client utilise Tap to Pay pour effectuer un paiement à une autre partie, il est considéré comme un utilisateur pour cette transaction et les présentes conditions TTP ne s'appliquent pas à ce paiement spécifique.

## 1. Introduction à Tap to Pay

Tap to Pay est un service qui permet aux clients éligibles d'accepter des paiements par carte sans contact ou par portefeuille mobile à l'aide d'appareils iOS compatibles. Ce service s'intègre à la plateforme Tap to Pay d'Apple. L'éligibilité des clients est déterminée par Apple, comme indiqué dans leurs conditions de service. La disponibilité de ce produit dans différents pays est détaillée dans notre section FAQ.

Les paiements sont traités par des systèmes de cartes. Les utilisateurs de Tap to Pay doivent respecter toutes les règles applicables aux systèmes de cartes, en particulier celles fixées par Visa et Mastercard pour leur activité et leur juridiction spécifiques. Pour de plus amples informations sur les obligations en matière de paiement par carte, veuillez vous référer à nos conditions d'utilisation des services de traitement des paiements.

## 2. Comment fonctionne Tap to Pay ?

Tap to Pay permet aux clients disposant d'appareils éligibles de recevoir des paiements par carte de la part de leurs clients. Pour plus d'informations sur les appareils éligibles, veuillez vous référer aux conditions d'utilisation d'Apple.

Il est important de noter qu'Apple ne traite pas les paiements, ne gère pas les fonds, ni les retours et les remboursements. Tous les fonds reçus par l'intermédiaire de Tap to Pay seront crédités sur le compte de paiement du client conformément aux conditions régissant ce compte.

## 3. Quels types de paiements par carte peuvent être acceptés avec Tap to Pay ?

Les clients peuvent utiliser Tap to Pay pour accepter les types de paiements par carte suivants :

- Les paiements sans contact par carte Visa et Mastercard (l'utilisateur peut payer en tapant sa carte sur votre appareil si la fonctionnalité de paiement sans contact est activée pour cette carte) ; et
- Les paiements par Visa et Mastercard via Apple Pay, Google Pay et Samsung Pay (l'utilisateur peut payer à l'aide d'une carte enregistrée sur son iOS ou son Android).

Après chaque transaction, réussie ou non, vous pouvez générer et envoyer un reçu à l'utilisateur.

## 4. Quels sont les frais liés à l'utilisation de Tap to Pay ?

Les frais liés à l'utilisation de Tap to Pay sont indiqués dans les pages [Frais de Traitement](#). En acceptant un paiement à l'aide de Tap to Pay, vous acceptez de payer les frais liés à l'utilisation de ce mode de paiement.

## 5. Vos obligations lorsque vous utilisez Tap to Pay

Outre les obligations qui vous incombent en vertu des Conditions relatives au traitement des paiements, des conditions applicables à votre compte de paiement et des Conditions Apple, vous devez également vous conformer aux dispositions ci-dessous lorsque vous utilisez Tap to Pay.

Vous devez :

- n'utiliser Tap to Pay qu'à des fins commerciales et non à des fins personnelles, familiales ou domestiques ;
- accepter l'entière responsabilité du comportement de tout personnel autorisé que vous avez autorisé à utiliser Tap to Pay sur leurs appareils éligibles ;
- veiller à ce que votre personnel autorisé respecte les présentes conditions TTP ;
- n'utiliser Tap to Pay que pour accepter des paiements dans le pays dans lequel votre compte est enregistré ;
- ne pas faire de discrimination à l'encontre de certains types de cartes lorsqu'un utilisateur vous les présente pour le paiement ; et
- ne pas appliquer de supplément au montant de la transaction au seul motif qu'un utilisateur souhaite utiliser une carte particulière.

Vous devrez également vous conformer à tout moment aux directives d'utilisation acceptable d'Apple, énoncées dans les Conditions d'utilisation d'Apple.

Notez que certains types de transactions sont interdits par Apple, comme indiqué dans les conditions d'utilisation d'Apple. Nous pouvons bloquer ou annuler toute transaction effectuée à l'aide de Tap to Pay qui serait contraire aux conditions d'Apple.

## 6. Paiements

En plus de la section 6 des conditions de traitement des paiements sur les paiements, les dispositions suivantes s'appliquent spécifiquement à Tap to Pay :

Toute transaction sera réglée sur (ou à partir de) votre compte de paiement concerné le jour ouvrable suivant. Cela signifie que si la transaction a eu lieu le

- lundi, elle sera réglée mardi, sauf si c'est un jour férié.
- vendredi, elle sera réglée le lundi suivant, sauf s'il s'agit d'un jour férié.

## 7. Quand nous pouvons cesser de vous fournir les services Tap to Pay

Nous nous réservons le droit de vous empêcher, vous ou votre Personnel Autorisé, d'utiliser Tap to Pay sur votre compte de paiement en désactivant votre compte à la demande d'Apple ou si nous soupçonnons ou apprenons que vous ou votre Personnel Autorisé avez enfreint les présentes Conditions TTP, les Conditions de traitement des paiements ou toute autre condition s'appliquant à l'utilisation de votre compte de paiement et de tout autre produit Qonto que vous utilisez.

Nous nous réservons également le droit de cesser de fournir le service Tap to Pay à tout ou partie de nos clients éligibles, à tout moment, à notre discrétion et sans raison - nous ferons de notre mieux pour vous informer à l'avance si c'est le cas, afin de minimiser les perturbations.

En outre, conformément aux conditions d'Apple, Apple peut refuser d'activer ou désactiver votre capacité à utiliser Tap to Pay pour quelque raison que ce soit.

## 8. Quand pouvons-nous modifier les conditions du TTP ?

Nous pouvons modifier les conditions TTP pour les raisons suivantes :

- Améliorer la clarté ou l'utilité
- Refléter les changements dans nos activités commerciales, notamment en raison de changements dans les systèmes financiers ou la technologie
- Se conformer aux exigences légales ou réglementaires
- Tenir compte de l'évolution de nos coûts opérationnels

En général, nous donnons un préavis de 2 mois (via l'application Qonto ou par e-mail) avant de mettre en œuvre des changements. Pour les changements bénéfiques, nous pouvons les mettre en œuvre immédiatement et vous en informer par la suite.

## 9. Protection des données

Vous reconnaissez que nous devons partager certaines informations vous concernant avec Apple pour vous permettre d'utiliser Tap to Pay. Nous traiterons vos données personnelles conformément à notre [Politique de confidentialité](#).

Nous traiterons également les données à caractère personnel de vos utilisateurs lorsqu'ils effectuent des paiements en utilisant Tap to Pay, conformément à nos obligations en vertu des conditions relatives aux services de traitement des paiements.

## 10. Clause de non-responsabilité

Nous ne sommes pas responsables des désagréments causés par des défauts de l'appareil ou des difficultés techniques affectant votre capacité à accepter les paiements par carte des utilisateurs. Qonto ne sera pas responsable des pertes de revenus liées à

l'utilisation de Tap to Pay, et n'émettra pas de remboursement pour les pertes d'argent ou de ventes résultant de l'utilisation de Tap to Pay.

Si nous déterminons que vous avez violé l'une des conditions applicables à votre compte ou à l'utilisation des services de traitement des paiements en vertu des conditions de traitement des paiements ou des présentes conditions TTP, nous nous réservons le droit d'interrompre votre accès à Tap to Pay.

## **11. Besoin de nous contacter ?**

Pour toute question concernant Tap to Pay, veuillez contacter l'assistance Qonto.

**Qonto**

# Qonto

---

## Frais de traitement

Services de traitement des paiements

*Version : 1 novembre 2024*



	Basic, Smart, Essential, Business	Premium, Enterprise
<b>Frais par transaction de la valeur de la transaction</b>		
Cartes de consommateurs de l'UE	1.2%	0.8%
Cartes non UE et cartes d'entreprise	2.6%	2.6%
<b>Autres frais</b>		
Refus de paiement	15.00 EUR	

**Qonto**