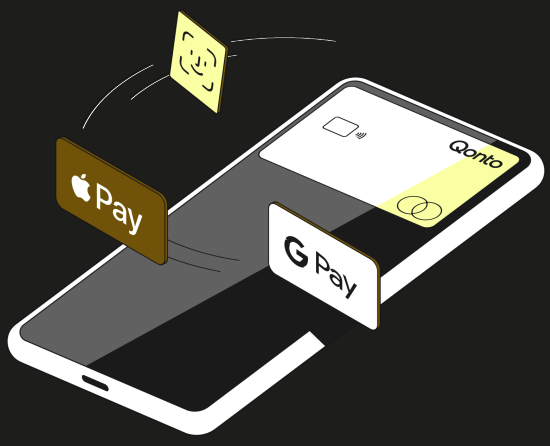
Qonto

Traitement des Paiements

Conditions Particulières

Version en date du 17 novembre 2026
(applicable à compter du 17 novembre 2026)



Conditions Tarifaires

Les présentes constituent les conditions tarifaires des **Conditions Particulières du Service de Traitement des Paiements**. Elles couvrent les frais liés au Service de Traitement des Paiements (« **Frais de Traitement** ») et les frais pour la mise à disposition et le droit d'usage d'un terminal de paiement (TPE), si le Client décide de demander un TPE physique. Le Client peut demander la mise à disposition d'un TPE à tout moment, y compris après la signature des présentes Conditions Particulières et pendant toute leur durée.

Frais de Traitement : Le Service de Traitement des Paiements est soumis aux Frais de Traitement décrits ci-dessous. Les Frais de Traitement comprennent les frais pour les Opérations individuelles, calculés sur la valeur de l'opération exécutée, et les frais pour la gestion des Rétrofacturations (*Chargebacks*). Le Client reconnaît et accepte expressément un système de tarification global qui facture des frais tout compris pour le Service de Traitement des Paiements, incluant tous les Schémas de paiement, tous les types de Cartes, toutes les catégories d'Opérations, quels que soient le type de services ou de produits vendus par le Client et les variations des commissions d'interchange.

Frais d'activation du TPE : La mise à disposition d'un terminal de paiement (TPE) physique au Client est soumise à des frais d'activation, couvrant la personnalisation du TPE au compte de dépôt du Client. Le Client reconnaît que la mise à disposition du TPE est intrinsèquement liée aux **Conditions Particulières du Service de Traitement des Paiements**. Les Frais de Traitement et les frais d'activation du TPE, le cas échéant, n'incluent pas la TVA ni les autres taxes, redevances ou charges financières (par exemple, la taxe sur les produits et services, la taxe de vente, et les taxes indirectes et transactionnelles applicables) dues sur les Opérations et/ou l'utilisation par le Client du Service de Traitement des Paiements (les « **Taxes** »). Les Frais de Traitement sont liés au Plan choisi par le Client lors de l'ouverture de son Compte de dépôt auprès de Qonto.

.

	Tap to Pay	**TPE "Pocket"** *Compact, parfait pour les TPE*	**TPE "Pro"** *Pour des Volumes accrus, avec impression de reçu*	**Lien de paiement**
Frais d'activation du TPE[1] (HT)	N/A	99,00 € *paiement unique*	199,00 € *paiement unique*	-
Frais de Traitement par Opération *Cartes Consumer émises dans l'UE*	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%
Frais de Traitement par Opération *Cartes Consumer émises hors EU et Cartes Enterprise*	Tout Plan : 2,6%	Tout Plan : 2,6%	Tout Plan : 2,6%	Tout Plan : 2,6%
Rétrofacturation (HT)	15,00 €	15,00 €	15,00 €	15,00 €
Frais de recouvrement (HT)	0,00 €	40,00 €	40,00 €	40,00 €

[1] Le Service TPE est facultatif et n'est activé que sur demande explicite du Client qui demande un terminal de paiement (TPE) physique. Pour tous les détails concernant le Service TPE, veuillez vous référer à l'annexe 2 des présentes Conditions Particulières.

Service de Traitement des Paiements

Les présentes Conditions Particulières du Service de Traitement des Paiements (le « **Contrat** ») sont conclues entre :

QONTO, société anonyme au capital social de 301 195,43€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 819 489 626, dont le siège social est situé au 6 impasse Bonne Nouvelle, 75010 Paris (France), agréée en tant qu'établissement de crédit par l'Autorité de Contrôle Prudentielle et de Résolution, sous le numéro d'identification 16958,

Ci-après dénommée « **Qonto** ».

Et

Le client, (i) personne morale ou (ii) personne physique agissant pour son propre compte à des fins professionnelles, immatriculé ou résidant en France

Ci-après dénommé le « **Client** ».

Conjointement dénommées les « **Parties** ».

PRÉAMBULE

Le Client a conclu le contrat-cadre avec Qonto concernant les services de paiement proposés par Qonto (le « Contrat-cadre ») ;

- le Client a également l'intention d'utiliser le Service pour le traitement et l'acceptation des paiements via le Service Tap to Pay, le Service Lien de paiement et, et / ou le Service TPE offert par Qonto ;
- par le présent Contrat, les Parties entendent régir les termes et conditions permettant au Client de faciliter l'acceptation des paiements autres qu'en espèces pour la vente de biens et services par le Client (le « **Service de Traitement des Paiements** » ou le « **Service** ») ;
- chaque Service (Service Tap to Pay, Service TPE et Service Lien de paiement) fait l'objet d'une activation distincte, et est subordonné à sa souscription par le Client et au respect de ses conditions d'éligibilité propres, étant précisé que le Service Tap to Pay et le Service TPE ne sont pas accessibles aux Clients exerçant leur activité exclusivement en ligne. En conséquence, la signature du présent Contrat n'emporte pas l'activation du Service Tap to Pay ou du Service TPE pour le Client qui n'a souscrit qu'au Service Lien de paiement, par dérogation à toute stipulation contraire des Annexes ;
- afin de traiter ledit Service, Qonto a conclu des accords avec des entités dûment autorisées qui fournissent des services facilitant le traitement des opérations de paiement par Carte par Qonto pour le compte du Client ;
- il est entendu et convenu entre les Parties que le Service de Traitement des Paiements est régi non seulement par le présent Contrat, mais aussi par le Contrat-cadre, qui s'appliquera pleinement à toutes les questions non expressément prévues dans le présent Contrat ;
- sauf définition expresse dans le présent Contrat, les termes désignés par une majuscule auront la signification qui leur est attribuée dans le Contrat-cadre. Par conséquent, si un mot ou une expression n'est pas défini(e) dans le présent Contrat, il/elle aura la signification qui lui est donnée dans le Contrat-cadre ;
- en cas de divergence entre le Contrat-cadre et le présent Contrat, le présent Contrat prévaudra en ce qui concerne les aspects relatifs au Service de Traitement des Paiements ;
- le présent Contrat, ainsi que le Contrat-cadre, sont disponibles sur le site internet de Qonto.

Définitions

- **Sans Contact :** Fonction qui permet d'accepter des Cartes sans contact physique de celles-ci avec le TPE, mais simplement en approchant les Cartes ou un appareil électronique associé (par exemple, un smartphone) du TPE ou d'un lecteur dédié qui y est connecté.
- **Carte(s) ou Carte(s) de paiement :** Désigne une carte désignée par l'émetteur comme une carte Visa, MasterCard ou une carte émise par tout autre Schéma de paiement que le Client a acceptée comme moyen de paiement pour les Opérations et que Qonto a accepté de traiter dans le cadre du présent Contrat.
- **Titulaire de la Carte :** Désigne la personne au nom de laquelle une carte de paiement a été émise.
- **Schémas de paiement :** Désigne, sauf accord contraire entre les parties, Visa Inc., MasterCard Worldwide, Carte Bancaire, JCB, Union Pay International, Diners Club International/Discover Network ou des entités similaires qui fournissent des cartes de paiement et réglementent l'acceptation des cartes de paiement, et pour lesquelles le Partenaire accepte (à sa seule discrétion) de fournir des services à Qonto de temps à autre.
- **Rétrofacturation (*Chargeback*) :** Procédure d'annulation d'une opération de vente, initiée par le Titulaire de la Carte par une demande à l'émetteur de la Carte, par laquelle les débits et crédits résultant des demandes de remboursement des paiements effectués par les Titulaires de Cartes sont gérés au sein du Schéma de paiement, entre les intermédiaires impliqués. Cette procédure implique le paiement de frais par le Client.
- **Violation de Données :** Tout événement impliquant l'utilisation, la modification ou l'accès non autorisé par une partie à des données confidentielles d'opérations par carte stockées par le Client ou par toute partie engagée par le Client pour fournir des services de stockage ou de transmission de ces données.
- **Normes de Sécurité des Données :** Désigne 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** ») imposées par les schémas de cartes de crédit pour la protection des données des titulaires de cartes et des informations sur les opérations, ainsi que toute norme additionnelle ou de remplacement dont le Client est informé de temps à autre.
- **Partenaire:** Désigne une entité que Qonto peut utiliser, sous réserve de la loi applicable, pour faciliter le traitement des Opérations afin de permettre au Client d'accepter des Opérations. Qonto est seul responsable de la gestion de la relation avec le Partenaire.
- **TPE (Terminal de Paiement Électronique)**: Équipement qui permet au Client d'accepter les paiements par Cartes. Il peut s'agir i) d'un TPE physique qui consiste en un équipement matériel pouvant être connecté au réseau téléphonique ou télématique avec diverses technologies de communication ; différents outils sont également inclus dans cette définition (par exemple, une application installée sur un smartphone équipé d'une carte SIM correctement configurée avec la technologie NFC) ; ii) d'une Passerelle de paiement.
- **Lien de paiement :** Désigne le service permettant au Client de générer et de transmettre à un tiers un lien hypertexte sécurisé donnant accès à une page de paiement, afin que ce tiers puisse régler par Carte une somme due au Client (le « **Service Lien de paiement** »).
- **PIN (Code 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.
- **Reçu d'Opération / Reçu :** Désigne un document utilisé pour justifier une Opération.
- **Remboursement :** Procédure d'annulation d'une opération de vente, initiée par le Client par une demande à Qonto, par laquelle les débits et crédits résultant des demandes de remboursement des paiements effectués par les Titulaires de Cartes sont gérés au sein du Schéma de paiement, entre les intermédiaires impliqués. Cette procédure n'entraîne aucun coût pour le Client.

1. Conditions d'éligibilité

Pour être éligible à l'utilisation du Service de Traitement des Paiements, le Client doit remplir les conditions suivantes :

- être titulaire d'un Compte de dépôt actif auprès de Qonto. Il est entendu que la résiliation du Compte de dépôt - pour quelque raison que ce soit - entraîne la résiliation du présent Contrat et l'incapacité consécutive d'utiliser le Service de Traitement des Paiements ;
- fournir toutes les informations demandées (les « **Informations** ») dans le but de créer un profil de risque en matière de blanchiment de capitaux (processus dit de vigilance). Les Informations peuvent inclure :
    - le site internet,
    - les lieux où sont exercées les activités commerciales, artisanales ou professionnelles,
    - tous les noms commerciaux sous lesquels le Client opère,
    - une description complète des biens et/ou services fournis,
    - les informations fiscales,
    - toute autre information demandée par Qonto,
- passer avec succès le processus de vigilance et être jugé éligible à l'utilisation du Service par Qonto. Une fois cette étape franchie, le Service de Traitement des Paiements sera activé sur le Compte de dépôt existant.

Le Client reconnaît et accepte par les présentes que, dans le cadre de ses évaluations de l'éligibilité du Client au Service de Traitement des Paiements, Qonto peut également recueillir des Informations sur le Client et son activité auprès de tiers. Ces tiers peuvent inclure des prestataires de services de Qonto, des agences d'évaluation de crédit spécialisées et des agences d'information.

Pendant la durée du Contrat, Qonto se réserve le droit de demander des informations au Client, d'en recueillir auprès de tiers ou d'examiner les informations déjà en sa possession. En particulier, le Client est tenu de notifier sans délai à Qonto:

- les changements ou mises à jour des informations précédemment fournies à Qonto ;
- les changements substantiels de l'activité entrepreneuriale, commerciale, artisanale ou professionnelle exercée ou de l'activité du Client.

En tenant compte des informations fournies par le Client ou acquises indépendamment par Qonto, Qonto évaluera périodiquement, à sa seule discrétion, l'éligibilité du Client à utiliser le Service de Traitement des Paiements sur la base des conditions spécifiées dans les présentes, ainsi que sur la base de tout critère imposé par les Partenaires, les Schémas de paiement et/ou d'autres parties pouvant être impliquées dans le traitement et l'acceptation des paiements.

2. Usage des Services

Le Client peut utiliser le Service de Traitement des Paiements exclusivement pour l'acceptation de paiements de la part de parties (ci-après, les « **Titulaires de Cartes** ») qui achètent des biens ou des services offerts par le Client dans le cadre de son activité entrepreneuriale, commerciale, artisanale ou professionnelle (chaque opération de paiement acceptée ou traitée par le Client pour le compte du Titulaire de la Carte, l'« **Opération** ») .

L'utilisation du Service de Traitement des Paiements est soumise aux conditions suivantes :

- le Service ne peut être utilisé que par le Client, ou ses employés ou sous-traitants dûment autorisés, dans le cadre des activités exercées par le Client ;
- il est expressément interdit de :
    - permettre à des tiers non autorisés d'utiliser le Service ;
    - accepter ou traiter des paiements pour le compte de tiers ;
    - utiliser le Service à des fins personnelles non liées à l'exercice d'activités entrepreneuriales, commerciales, artisanales ou professionnelles par le Client.

Le Client s'engage à rembourser immédiatement à Qonto toute perte résultant des actes et omissions de personnes ayant utilisé le compte pour accéder au Service en dehors des fins autorisées susmentionnées.

Le Client est tenu d'utiliser le Service en pleine conformité avec les lois applicables, tant nationales que supranationales, les réglementations et les dispositions émises par les autorités compétentes. À titre d'exemple, le Client est tenu de se conformer, le cas échéant, aux réglementations concernant : les Remboursements et les Rétrofacturations, les Services de Paiement, la Protection des Consommateurs, la Concurrence, la Confidentialité et la Protection des Données Personnelles, la lutte contre le

blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, ainsi qu'à toute disposition supplémentaire applicable aux Opérations effectuées.

Il est expressément interdit d'utiliser le Service pour traiter des Opérations non autorisées en vertu du présent Contrat, conformément aux dispositions des Articles 3 et 4 ci-dessous.

Si le Client adopte un comportement ou accepte ou traite des Opérations en violation du présent Contrat, du Contrat-cadre ou des réglementations applicables qui correspondent à l'un des cas prévus à l'Article 16.2, Qonto peut résilier le Contrat avec effet immédiat.

3. Opérations interdites et Mesures de Prévention

Afin d'assurer la sécurité et la légitimité des Opérations, Qonto a identifié les catégories suivantes d'Opérations qui ne sont pas autorisées en vertu du présent Contrat. Les Opérations sont considérées comme interdites si elles sont :

- incomplètes ou inexactes ;
- incohérentes avec les opérations ordinaires du Client ;
- dépourvues de l'autorisation nécessaire du Titulaire de la Carte ;
- mises en place en violation des réglementations applicables ;
- caractérisées par des éléments suggérant leur nature suspecte ou frauduleuse ;
- non liées à l'activité entrepreneuriale, commerciale, artisanale ou professionnelle habituelle exercée par le Client ;
- non liées à la vente des produits ou à l'offre de services du Client.

Le Client prend acte de la liste susmentionnée d'Opérations interdites et déclare et garantit qu'il s'engage à :

- mettre en œuvre des garanties adéquates pour la détection et la prévention des Opérations non autorisées ;
- surveiller en permanence les Opérations traitées ;
- procéder à des vérifications appropriées en cas de doutes sur la légalité d'une Opération, avant son traitement.

Le Client est responsable et assume tous les frais découlant de toute perte résultant du traitement d'Opérations non autorisées.

Qonto, bien qu'il n'assume aucune obligation d'identifier à l'avance les Opérations non autorisées, fournit une assistance au Client par le biais de :

- un soutien consultatif en cas de doutes sur la légitimité des Opérations ;
- un service d'assistance dédié pour le traitement des demandes de clarification.

Pour toute demande de renseignement complémentaire, , le Client peut contacter le Service Client de Qonto, aux coordonnées indiquées à l'Article 17.1.

4. Activités Interdites

Les Activités Interdites incluent : i) l'utilisation du Service en lien avec des pays sous embargo ; des organisations, entités ou personnes soumises à des blocus ou des sanctions ; des entités figurant sur les listes de sanctions de l'*Office of Foreign Assets Control* (OFAC) des États-Unis ; des entités figurant sur les listes de sanctions de la Commission européenne, et ii) toute autre activité que Qonto ou ses Partenaires qualifient d'interdite. À ce sujet, la liste des Activités Interdites de Qonto et du Partenaire peut être consultée.

En cas de doute sur la nature interdite d'activités spécifiques, le Client doit demander des éclaircissements à Qonto au préalable.

En utilisant le Service de Traitement des Paiements, le Client s'engage à ne pas se livrer, directement ou par l'intermédiaire de tiers dûment autorisés à utiliser son compte, aux activités suivantes :

- accéder ou tenter d'accéder aux systèmes, programmes, données ou services confidentiels de Qonto ;

- copier, reproduire, republier, télécharger, afficher, transmettre, revendre ou distribuer de quelque manière que ce soit des données, du contenu ou une partie des Services de Traitement des Paiements, de la documentation associée ou du site internet de Qonto, sauf disposition légale expresse contraire. ;
- faire de l'ingénierie inverse ou tenter de faire de l'ingénierie inverse du Service, sauf disposition légale expresse contraire ;
- contourner les limitations techniques du Service ou activer des fonctionnalités désactivées ou non autorisées par Qonto ;
- agir en tant qu'intermédiaire dans la fourniture du Service de Traitement des Paiements ;
- céder à des tiers les droits accordés au Client en vertu du présent Contrat ;
- interférer avec le fonctionnement normal du Service de Traitement des Paiements ;
- nuire à l'utilisation du Service par d'autres clients ;
- nuire de toute autre manière à la fourniture du Service par Qonto.

5. Relations avec les Titulaires de Cartes

Le Client est seul responsable de la gestion des relations avec les Titulaires de Cartes en ce qui concerne la nature et la qualité des produits ou services offerts, leur livraison, le service après-vente correspondant, la gestion des remboursements et des retours, ainsi que la résolution des litiges et tout autre aspect de la relation commerciale établie avec les clients finaux.

Le Client est tenu de se conformer aux dispositions des réglementations en vigueur à l'égard des Titulaires de Cartes. Qonto n'assume aucune responsabilité en lien avec la relation commerciale entre le Client et les Titulaires de Cartes, ni pour les produits ou services offerts par le Client. En particulier, Qonto ne fournit aux Titulaires de Cartes aucune assistance concernant la délivrance des reçus d'opération, les procédures de livraison des biens/services achetés, la gestion des retours et des remboursements, et toute autre question liée à la relation commerciale entre eux et le Client. Ceci est sans préjudice des obligations d'information au profit du Client prévues par les réglementations pertinentes incombant à Qonto.

Afin d'assurer la pleine compréhension par les Titulaires de Cartes des opérations effectuées via le Service de Traitement des Paiements, le Client est tenu de respecter les obligations suivantes (les « **Obligations du Client** ») :

- fournir une description exacte et véridique de la nature de l'Opération ;
- communiquer à l'avance toutes les conditions matérielles de l'achat ;
- indiquer le moyen de contact en cas de non-conformité du produit ou du service ;
- informer que Qonto et ses sociétés affiliées traitent les Opérations pour le compte du Client ;
- s'abstenir de pratiques commerciales déloyales ou trompeuses et éviter d'exposer les Titulaires de Cartes à des risques déraisonnables ;
- effectuer les remboursements exclusivement via le TPE ou la méthode d'acceptation de carte utilisée pour l'Opération initiale ;
- respecter les réglementations sur la protection des consommateurs lors de la réalisation d'opérations avec des particuliers ;
- adopter et garantir des politiques transparentes pour la gestion des retours, remboursements, annulations ou ajustements.

6. Site Internet du Client

Afin d'assurer la pleine conformité avec les Obligations du Client, Qonto recommande au Client de publier de manière adéquate sur son site internet les informations à fournir aux Titulaires de Cartes.

7. Frais

7.1. Frais de transaction

Le Service de Traitement des Paiements est soumis aux Frais de Traitement énoncés dans les Conditions Tarifaires, qui font partie intégrante et essentielle du Contrat. Les Frais de Traitement comprennent les frais d'Opération calculés sur la valeur de l'opération et les frais de gestion des Rétrofacturations (*Chargebacks*).

Le Client reconnaît et accepte expressément d'adhérer à un système de tarification global qui prévoit l'application de frais tout compris pour le Service de Traitement des Paiements, incluant tous les Schémas de paiement, tous les types de Cartes, toutes les catégories d'Opérations, quels que soient le type de services ou de produits vendus par le Client et les variations des commissions d'interchange. Qonto reste à la disposition du Client pour fournir des éclaircissements sur la structure des Frais appliqués au Service de Traitement des Paiements. Les Frais de Traitement sont liés au plan tarifaire choisi par le Client lors de l'ouverture du Compte de dépôt auprès de Qonto.

7.2. Charges fiscales

Les Frais de Traitement n'incluent pas la TVA ni les autres taxes, redevances ou charges financières (par exemple, taxe sur les produits et services, taxe de vente, et les taxes indirectes et sur les opérations applicables) dues sur les Opérations et/ou l'utilisation par le Client du Service de Traitement des Paiements (les « **Taxes** »).

Il est de la seule responsabilité du Client de déterminer quelles Taxes s'appliquent à son utilisation du Service de Traitement des Paiements et de se conformer à toutes les obligations de déclaration et/ou autres obligations y afférentes.

Le Client s'engage à indemniser et à rembourser immédiatement Qonto, sur simple demande, pour les réclamations, pertes, dommages, coûts, dépenses ou amendes découlant du manquement du Client à ses obligations fiscales.

8. Paiements

Les fonds résultant des Opérations sont crédités sur le Compte de dépôt du Client détenu auprès de Qonto selon les délais prévus dans les conditions spécifiques de chaque mode de paiement utilisé.

Le délai de crédit sur le Compte de dépôt et le délai de disponibilité des fonds aux fins de retrait du Compte de dépôt sont précisés dans les Annexes.

Par conséquent, pour le Service Tap to Pay et le Service TPE, la date de valeur pour le crédit du compte du Client ne peut être postérieure au jour ouvrable où le montant de l'Opération est crédité sur le compte de Qonto.

Par dérogation à l'alinéa précédent, pour le Service Lien de paiement, les fonds résultant des Opérations sont réglés sur le Compte de dépôt du Client le jour ouvrable suivant l'Opération (J+1), sous réserve des dispositions de l'Annexe 3 relatives à la retenue des fonds.

8.1. Traitement multidevises

Le Service permet au Client de recevoir des paiements de Titulaires de Cartes dans différentes devises et de faire régler les paiements dans une devise autre que celle dans laquelle le Titulaire de la Carte a effectué le paiement (ci-après le « **Traitement Multidevises** »).

Dans le cadre du Traitement Multidevises, le taux de change applicable et les frais éventuels sont déterminés au moment du débit.

Si une Opération est ultérieurement annulée (par exemple, si le Titulaire de la Carte demande une Rétrofacturation), le taux de change en vigueur au moment de l'opération de Rétrofacturation est appliqué et le taux de change appliqué à l'Opération initiale n'est pas pris en compte.

Si le Client soumet une Opération en devise étrangère à Qonto, les Schémas de paiement la convertiront en euros en utilisant le taux de change en vigueur au moment du traitement de la Vente ou de la Rétrofacturation, lequel est disponible sur le site internet des Schémas de paiement.

8.2 Traitement des Remboursements et les Rétrofacturations

Qonto traite les Remboursements et les Rétrofacturations exclusivement en euros en débitant le Compte de dépôt en euros du Client.

La conversion est effectuée à la date de crédit du Compte de dépôt du Titulaire de la Carte. Le taux de change en vigueur à cette date est appliqué et, par conséquent, le taux de change appliqué à l'Opération initiale n'est pas pris en compte.

8.3. Suspension ou Résiliation du Service de Traitement Multidevises

Qonto se réserve le droit de :

- suspendre ou résilier l'intégralité du service de Traitement Multidevises ;
- suspendre le traitement des Opérations dans une ou plusieurs devises étrangères autorisées.

Qonto peut exercer les pouvoirs visés au paragraphe précédent en cas de survenance de :

- tout événement de perturbation du marché des changes, de la disponibilité des devises ou du contrôle des changes, ou de fluctuations excessives des taux de change ;
- tout événement ou imprévu affectant matériellement et négativement les marchés interbancaires et le système bancaire ;
- sur demande expresse du Partenaire et/ou des Schémas de paiement.

La résiliation du Service de Traitement Multidevises par Qonto n'affectera pas la fourniture par Qonto du Service de Traitement des Paiements, qui continuera d'être fourni de manière régulière.

9. Blocage et Suspension du Service

Qonto se réserve le droit de bloquer le Service ou les outils associés, le cas échéant, dans les cas suivants :

- activité frauduleuse ou non autorisée suspectée ; et
- raisons de sécurité liées aux outils utilisés aux fins de l'utilisation du Service.

Qonto informera le Client des raisons de la suspension du Service, sauf si la fourniture de ces informations est impossible pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou est interdite par d'autres réglementations applicables. Qonto se réserve le droit de modifier à sa discrétion les heures d'utilisation du Service en cas de problèmes techniques nécessitant des blocages temporaires. Le Service peut être suspendu ou interrompu à tout moment, et ce même sans préavis, en cas de nécessité d'intervention technique, ainsi que d'autres événements extraordinaires pouvant affecter sa continuité ou sa sécurité.

Dans la mesure du possible, Qonto donnera une notification en temps opportun de cette interruption et des mises à jour concernant sa durée. Les interruptions pour maintenance de routine seront, en revanche, communiquées aux Clients à l'avance.

Aucune responsabilité ne peut être imputée à Qonto en cas de dommages générés par des causes non directement imputables à son contrôle, y compris, mais sans s'y limiter : la perte de connexion, l'échec de la réception de données, l'indisponibilité du réseau de connectivité, le manque de capacité, les interruptions de la fourniture d'électricité.

10. Refus d'Opérations

Qonto peut refuser de traiter une Opération en cas de motif justifié.

Plus précisément, une Opération peut être rejetée par Qonto en cas de :

- informations incomplètes ou incorrectes ;
- blocage du Compte de dépôt associé au Service ;
- soupçon de blanchiment de capitaux/financement du terrorisme ;
- activité non autorisée ou frauduleuse suspectée.

Dans un tel cas, le rejet et, si possible, ses motifs, ainsi que la procédure de correction des erreurs matérielles imputables au Client qui ont causé le rejet, seront communiqués au Client, sauf si ces informations ne peuvent être fournies parce que cela est interdit par les réglementations nationales ou supranationales pertinentes

11. Gestion des Litiges, Remboursements et Rétrofacturations

11.1. Dispositions générales

Les Opérations autorisées peuvent faire l'objet de litiges ou de demandes de rétrofacturation par un Titulaire de Carte à l'encontre du Client. Qonto est étranger à tout litige inhérent à la relation commerciale établie entre le Client et le Titulaire de la Carte et n'assume aucune responsabilité pour les Opérations qui, même si initialement autorisées et correctement exécutées, font ultérieurement l'objet d'un litige (y compris un litige pour absence de base juridique appropriée), d'une demande de Remboursement ou de Rétrofacturation.

À la suite de litiges, de Remboursements ou de Rétrofacturations, le solde du Compte de dépôt du Client peut également devenir négatif.

En cas de litige entre le Client et le Titulaire de la Carte, le Client doit offrir au Titulaire de la Carte la possibilité de déposer une réclamation et les parties doivent tenter de trouver une solution par elles-mêmes. Si le Client décide d'accepter la demande de Remboursement du Titulaire de la Carte - en tout ou en partie - il doit donner à Qonto un ordre de débiter son Compte et de créditer le Compte du Titulaire de la Carte du montant à rembourser, dans les délais définis par les Schémas de paiement. Qonto se réserve le droit d'effectuer des contrôles de régularité appropriés avant d'exécuter l'ordre reçu. Dans ce cas, le montant du remboursement reconnu par le Client au Titulaire de la Carte sera débité du Compte de dépôt du Client auprès de Qonto.

Dans le cas où Qonto reçoit une demande de Rétrofacturation de la part de l'émetteur de la Carte du Titulaire - formulée dans les termes et conditions prévus par la loi et les règles du Schéma de paiement - le Client s'engage à payer, en plus du montant à rembourser au Titulaire de la Carte, des frais de Rétrofacturation, comme indiqué dans les Conditions Tarifaires. Dans un tel cas, le Client peut contester la demande de Rétrofacturation en soumettant à Qonto des preuves documentaires à l'appui de sa contestation. Qonto se réserve le droit de demander des informations supplémentaires pour évaluer la contestation du Client et peut partager ces informations avec les Partenaires impliqués dans le traitement du paiement. Cependant, Qonto ne garantit pas l'acceptation de la contestation et se réserve le droit de rejeter la contestation du Client.

11.2. Rapprochement et Notification d'Erreur

Le Client peut consulter les informations sur les Opérations et autres transactions sur son Compte de dépôt depuis son espace personnel, accessible via l'Application.

Sauf si la loi l'exige, le Client est seul responsable du rapprochement des informations générées par l'utilisation du Service de Traitement des Paiements avec ses propres registres comptables et de l'identification de toute erreur.

Le Client s'engage à vérifier son Compte de dépôt et à signaler toute erreur constatée dès qu'il en a connaissance et en tout état de cause au plus tard treize (13) mois à compter de la date de crédit ; le non-respect de cette obligation entraînera la déchéance du droit du Client de faire une demande de rectification.

Qonto s'engage à vérifier toutes les erreurs signalées, y compris celles commises par Qonto ou un tiers utilisé pour fournir les Services de Traitement des Paiements, et, le cas échéant, à les corriger en créditant ou débitant le Compte de dépôt. Cependant, le Client comprend que la récupération des fonds perdus en raison d'une erreur peut être limitée ou non réalisable, en particulier si l'erreur n'est pas du fait de Qonto et si les fonds dus ne sont plus disponibles sur aucun Compte de dépôt.

Qonto collaborera avec le Client et les fournisseurs tiers pour corriger les erreurs d'opération conformément aux réglementations applicables.

12. Moyens de Paiement

Les Services de Traitement des Paiements offerts par Qonto en vertu du présent Contrat sont fournis en référence exclusive aux Opérations effectuées par les moyens de paiement suivants :

- Opérations par Carte : paiements effectués par cartes de crédit, cartes de débit ou opérations sur les principaux Schémas de paiement ;
- Opérations de proximité : paiements effectués via la technologie Tap to Pay (pour plus d'informations sur ce type d'opération, veuillez vous référer à l'Annexe 1 du Contrat) et/ou paiements effectués via un TPE (pour plus d'informations sur ce type d'opération ainsi que sur les conditions de vente et d'utilisation y afférentes, veuillez vous référer à l'Annexe 2 du Contrat) ;
- Opérations à distance : paiements effectués à travers un lien de paiement (pour plus d'informations sur ce type d'opération ainsi que sur les conditions d'utilisation et de règlement y afférentes, veuillez vous référer à l'Annexe 3 du Contrat).

Qonto se réserve le droit de mettre à jour les moyens de paiement disponibles, d'introduire de nouvelles options, de modifier les méthodes existantes et de fournir des fonctionnalités supplémentaires. Lorsque de telles initiatives entraînent une modification du présent Contrat, Qonto en informera le Client comme prévu à l'Article 16.3 du présent Contrat.

12.1. Opérations par Carte

Lorsque le Client accepte des paiements par Carte, il est tenu de se conformer aux règles des Schémas de paiement applicables. En particulier, le Client doit se conformer à toutes les règles de Visa, Mastercard ou de fournisseurs de cartes de paiement similaires applicables à son activité et à sa juridiction. Toute violation de ces réglementations constituera une rupture du présent Contrat et pourra entraîner la résiliation du Service par les Schémas de paiement et/ou Qonto.

Les Schémas de paiement peuvent modifier leurs règles à tout moment et sans préavis. Qonto informera le Client dès qu'il aura connaissance de tout changement et le Client devra s'y conformer immédiatement. La mise en œuvre de ces changements peut entraîner des mises à jour du Service de Traitement des Paiements.

Qonto est tenu de partager les informations sur les Opérations traitées avec les Schémas de paiement et, dans certains cas, de créer des alertes automatiques. Cela pourrait entraîner le placement du Client dans des programmes de surveillance tels que MATCH (*Member Alert to Control High-Risk Merchants*), VMAS (Visa Merchant Alert System), EFM (Excessive Fraud Merchant de Mastercard) ou d'autres programmes de contrôle équivalents, pouvant aboutir à l'incapacité du Client d'accepter des paiements par Carte. Le Client consent au partage de ces informations et s'engage à rembourser toute perte découlant de réclamations de tiers, et renonce à tout recours contre Qonto pour les signalements effectués. Qonto se réserve le droit de prendre d'autres mesures, y compris la résiliation du Contrat ou la suspension du Compte ou de l'accès au Service de Traitement des Paiements.

Si le Client utilise un processeur tiers pour traiter les Opérations par Carte de paiement, le Client peut spécifier que le règlement s'effectue par l'intermédiaire de Qonto, sous réserve d'une notification préalable à Qonto. Dans ce cas, le Client assume la responsabilité de la bonne transmission des Opérations et du respect des règles des Schémas de paiement par le fournisseur tiers. Qonto ne règlera que les Opérations effectivement reçues par le réseau.

Selon la nature de l'activité exercée, le Client peut être tenu de conclure une relation contractuelle directe avec le Schéma de paiement ou un autre tiers pour utiliser le Service de Traitement des Paiements. Pour des volumes d'opérations Mastercard ou Visa dépassant 1 million de dollars par an, il peut être nécessaire d'établir une relation contractuelle directe avec le Partenaire ou un autre opérateur. En l'absence d'un tel accord, Qonto peut suspendre le Service ou restreindre les opérations en deçà du seuil indiqué.

12.2. Exigences d'Acceptation des Cartes

Le Client est tenu de respecter les exigences suivantes lors de l'acceptation de Cartes :

Prévention de la Fraude :

- Prendre des mesures raisonnables pour identifier les signatures falsifiées ou non autorisées.
- Vérifier l'utilisation légitime de la Carte.
- Signaler rapidement toute suspicion de fraude à Qonto.

Gestion des Opérations :

- Ne pas diviser artificiellement la valeur d'une Opération en plusieurs opérations ou achats distincts par le même Titulaire de Carte.
- Ne pas établir de limites minimales ou maximales pour les Opérations sans l'autorisation écrite préalable de Qonto.
- Pour les ventes avec paiement partiel :
    - lorsque la Carte est utilisée pour verser un acompte ou payer une traite, le Client peut accepter la Carte pour le paiement de tout ou partie du solde restant dû ; et
    - en toute autre circonstance, le Client doit obtenir le paiement du solde dû en espèces au moment de la conclusion de la vente.

Remboursements :

- Préparer une politique équitable pour la gestion des Remboursements et des litiges sur les Opérations et inclure des informations sur cette politique dans les reçus d'Opération.
- Effectuer un Remboursement à un Titulaire de Carte uniquement s'il s'agit d'un remboursement effectif d'une opération de vente antérieure.
- Effectuer les Remboursements uniquement sur la même Carte que celle utilisée pour l'Opération initiale et pour le montant total ou partiel de la vente initiale, par crédit, et non en espèces ou par chèque.
- Ne pas effectuer de remboursements dans le seul but de transférer des fonds entre différents comptes.

Protection de la Sécurité :

- Ne pas demander à un Titulaire de Carte de révéler son code PIN ou tout autre identifiant secret.
- Contacter Qonto en cas de doute sur l'identité du Titulaire de la Carte ou la validité de la Carte.

Responsabilités et Limitations :

- Ne pas traiter sciemment une Opération non autorisée.
- Ne pas déduire de l'émission d'une Carte ou de l'autorisation d'une Opération : (i) la solvabilité du Titulaire de la Carte ; (ii) l'identité correcte du Titulaire de la Carte ; (iii) que l'Opération est valide et acceptable ; ou (iv) l'accomplissement des obligations découlant du présent Contrat.

13. Traitement des données personnelles

Le traitement des données personnelles (les « **Données Personnelles** ») du Client est régi par le présent Contrat, ses annexes et la Politique de Confidentialité de Qonto, disponible à l'adresse suivante : Politique de Confidentialité. Le Client consent par les présentes à l'accès, au traitement et au stockage par Qonto de ses Données Personnelles nécessaires à la fourniture du Service de Traitement des Paiements couvert par le Contrat.

En signant le présent Contrat, le Client autorise Qonto à divulguer ses Données Personnelles à des Partenaires ou sous-traitants à qui une activité a été externalisée pour l'exécution du Service. Le Client accepte l'enregistrement de toutes les communications avec Qonto à des fins de test et d'amélioration du Service.

14. Propriété Intellectuelle

En dehors du présent Contrat, Qonto peut accorder au Client le droit d'utiliser les marques de commerce de Qonto pour l'identifier en tant que fournisseur de services. Une telle utilisation est soumise à un accord écrit distinct.

En l'absence d'un contrat de licence spécifique, le Client ne peut pas utiliser les marques de commerce de Qonto ou tout autre droit de propriété intellectuelle de Qonto. Ceux-ci incluent les brevets, les droits d'invention, les droits d'auteur et droits voisins,

les droits moraux, les noms commerciaux, les noms de domaine, les droits à l'image, le fonds de commerce (goodwill), les droits sur la documentation des API, les droits sur les logiciels et les bases de données, ainsi que les informations confidentielles telles que le savoir-faire et les secrets commerciaux. Le Client ne doit pas autoriser des tiers à utiliser les marques de commerce de Qonto ni les utiliser d'une manière trompeuse quant à leur propriété. Il est également tenu de ne pas compromettre les droits de Qonto sur les marques de commerce ni de nuire à leurs enregistrements.

Le Client accepte d'être identifié comme un client de Qonto dans les supports promotionnels relatifs au Service. S'il ne souhaite pas une telle identification, il doit en informer expressément Qonto.

Les Parties conviennent de ne pas suggérer de parrainages, approbations ou affiliations mensongères. À la résiliation du Service, les deux Parties retireront toutes les références publiques à leur relation de leurs sites internet respectifs et de leurs supports accessibles au public.

L'utilisation des marques de commerce ou des signes distinctifs du Partenaire collaborant à la fourniture du Service n'est autorisée que dans la mesure des droits accordés. Le Contrat ne confère pas automatiquement de tels droits. En particulier, l'utilisation des marques de commerce des Schémas de paiement est soumise aux règles spécifiques établies par les Schémas de paiement eux-mêmes.

15. Obligations de Sécurité

Cette clause s'applique au Client dans le cas où il (i) collecte des données de paiement directement auprès d'un Titulaire de Carte, ou (ii) stocke des données d'un Titulaire de Carte.

Le Client reconnaît et accepte que :

- il est nécessaire de protéger les données stockées du Titulaire de la Carte, quelle que soit la méthode de stockage utilisée. Le stockage des données inclut également le stockage physique et la sécurité des données du Titulaire de la Carte. Parmi les exemples d'autres types de stockage de données à protéger figurent les bases de données Access ou Excel et les dossiers papier. Le stockage doit être limité au minimum nécessaire à des fins commerciales, légales et/ou réglementaires ;
- le code PIN ou les données d'authentification sensibles ne peuvent pas être stockés après l'autorisation (même s'ils sont chiffrés) ;
- si Qonto notifie au Client son obligation de se conformer aux normes de sécurité des données, le Client doit, à ses propres frais, réussir les protocoles PCI DSS et PA DSS dans le délai fixé par Qonto ou les Schémas de paiement. Le Client reconnaît et accepte qu'en cas de non-conformité :
    - Qonto peut résilier le Service de Traitement des Paiements et/ou résilier le présent Contrat ; et
    - le Client est responsable de toutes les amendes imposées, y compris à l'encontre des Partenaires, par les Schémas de paiement en raison de son manquement ; et
    - le Client est responsable de toutes les amendes imposées par les Schémas de paiement en cas d'incident de compromission des données de Carte si le Client ne s'est pas conformé au programme d'accréditation PCI DSS et PA DSS ;
- Qonto est tenu de signaler toutes les violations de données aux Schémas de paiement, aux forces de l'ordre et/ou aux autorités compétentes. Le Client donne son consentement irrévocable pour que Qonto et/ou ses Partenaires communiquent les détails de telles violations de données aux organismes susmentionnés ;
- si le Client a subi une Violation de Données :
    - le Client est tenu d'accorder à Qonto et/ou au Partenaire, et/ou à tout employé dûment mandaté par eux, un accès complet - dans les limites et conditions prévues par la loi applicable - à ses systèmes et bases de données pour faciliter une analyse forensique afin de déterminer :
        - quelles données de Titulaire de Carte ont été compromises ;
        - quelles faiblesses du système ont permis la Violation de Données ; et
        - si les données du Titulaire de la Carte ont été créées, supprimées, modifiées, copiées ou manipulées de quelque manière que ce soit ;
    - tous les coûts de toute analyse forensique sont à la charge du Client ; et
    - pour continuer à utiliser le Service de Traitement des Paiements, il doit se soumettre à une accréditation PCI DSS complète. Tous les coûts d'une telle accréditation seront supportés par le Client lui-même.

15.1 Obligations envers les Titulaires de Cartes

Le Client doit :

- accepter toute Carte valide dans une Opération ;
- envoyer à Qonto une Opération de vente uniquement lorsque le Client s'est engagé à fournir réellement les biens et/ou services offerts au Titulaire de la Carte ;
- ne pas accepter une Carte dans une Opération dans le seul but de fournir des espèces au Titulaire de la Carte ;
- exécuter toutes les obligations (y compris la fourniture de tous les biens et/ou services) envers le Titulaire de la Carte en lien avec 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 de Carte ou à une Opération à des personnes autres que :
    - Qonto ;
    - le Partenaire ;
    - l'émetteur de la Carte ;
- détruire tout document dont la conservation n'est plus requise par la loi applicable ou les règles du Schéma de paiement;
- prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les informations et documents visés aux paragraphes précédents sont protégés contre l'utilisation abusive, la perte et l'accès, la modification ou la divulgation non autorisés ;
- ne faire aucune déclaration en lien avec des biens ou des services qui pourrait engager Qonto ou tout Schéma de paiement ;
- ne pas accepter une Carte ou une Opération d'un type inacceptable, comme défini à l'Article 3 ci-dessus ;
- informer de manière visible et non ambiguë le Titulaire de la Carte de l'identité du Client à tous les points d'interaction avec le Titulaire de la Carte (y compris les sites internet, les supports promotionnels et les factures) afin que le Titulaire de la Carte puisse facilement distinguer Qonto de tout fournisseur de biens ou de services ou de tout autre tiers ;
- informer tout Titulaire de Carte avec lequel une Opération est conclue que le Client est responsable de cette Opération, y compris des biens ou services fournis, de toute opération de paiement, des demandes de service associées, de la résolution des litiges et de l'application des termes et conditions de l'Opération ;
- ne pas discriminer injustement entre les émetteurs de Cartes lors de l'acceptation d'une Opération ;
- ne pas refuser de finaliser une Opération au seul motif qu'un Titulaire de Carte refuse de fournir des informations d'identification supplémentaires dans des circonstances où le Client ne demande pas légitimement ces informations et où Qonto n'a pas exigé du Client qu'il obtienne ces informations auprès du Titulaire de la Carte ;
- lors de la collecte ou du stockage des informations du Titulaire de la Carte, se conformer aux normes de sécurité des données qui ont été notifiées ;
- ne pas transférer ou tenter de transférer la responsabilité financière en vertu du présent Contrat en demandant à un Titulaire de Carte de renoncer à ses droits de contestation ;
- notifier au Titulaire de la Carte, avant la finalisation de l'Opération, les frais qui seront facturés pour la réalisation de l'Opération de manière à permettre au Titulaire de la Carte d'annuler l'Opération, s'il le souhaite, sans encourir de frais ; et
- fournir une formation suffisante à ses employés et/ou sous-traitants pour garantir le respect de ses obligations en vertu du présent Contrat.

15.2. Opérations Récurrentes

Le Client ne peut traiter une Opération en tant qu'opération récurrente que si :

- le Client a obtenu l'autorisation du Titulaire de la Carte (sous forme électronique ou papier) de facturer périodiquement un service récurrent ;
- le Client s'engage à conserver cette autorisation pendant la durée des services récurrents et à la mettre à la disposition de Qonto sur demande ;
- le Client met à la disposition du Titulaire de la Carte 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.

15.3. Indemnisation

Le Client s'engage à indemniser et à dégager Qonto et/ou tout Partenaire impliqué dans la fourniture du Service de toute responsabilité concernant les amendes imposées par un Schéma de paiement de Cartes en raison de la conduite du Client dans le cadre de ses activités, y compris les amendes imposées par eux en raison d'un taux de Rétrofacturation jugé inacceptable selon les règles du schéma concerné.

16. Durée, Résiliation et Modifications

16.1 . Durée

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter du jour de sa signature par le Client. Le présent Contrat restera en vigueur jusqu'à ce que le Client ou Qonto exerce son droit de résiliation ou que l'un des scénarios de résiliation prévus à l'Article 16.2 ne se produise.

16.2 . Résiliation

Résiliation du Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment, sans frais de clôture ni pénalités. La notification de résiliation peut être donnée par le Client en envoyant un e-mail à support@qonto.com ou directement depuis le Compte Personnel. La résiliation prendra effet au plus tard trente (30) jours après la réception de la notification par Qonto.

Résiliation par Qonto

Qonto peut résilier le Contrat, pour quelque raison que ce soit, sans frais ni charge pour le Client, en envoyant une notification écrite par e-mail au Client. La notification de résiliation prendra effet deux (2) mois après la date de son envoi.

Qonto peut également résilier le Contrat avec effet immédiat en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- clôture subséquente - pour quelque raison que ce soit - du Compte de dépôt du Client auprès de Qonto ;
- cession du Contrat par le Client en violation de l'Article 17.2 ;
- défaut de fournir les garanties requises par Qonto au Client en vertu de l'Article 17.3 ;
- violation substantielle des obligations prévues aux Articles 2, 3, 4, 15 du Contrat, non corrigée dans les sept jours suivant la demande de Qonto ;
- soupçon d'utilisation frauduleuse, non autorisée ou contraire à la réglementation sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- détection de protêts, saisies, injonctions, actions d'exécution à l'encontre du Client, ouverture de procédures d'insolvabilité ou de faillite à son encontre ;
- détection d'anomalies ou d'incohérences survenues dans le cadre du respect des exigences de vigilance, y compris l'inscription sur des listes de sanctions ;
- dépassement des limites de Rétrofacturation conformément à l'Article 15.3.

La résiliation sera effective à compter de la date de réception de la notification correspondante, qui sera envoyée par e-mail au Client et indiquera les raisons qui ont conduit à la résiliation de la relation.

Effets de la résiliation

En cas d'exercice du droit de résiliation par Qonto ou le Client en vertu du présent Article :

- le Client s'engage à finaliser ou à rembourser toutes les opérations en cours, à cesser d'accepter de nouvelles opérations et à retirer immédiatement tous les logos de Qonto et des réseaux de paiement de son site internet (sauf autorisation par une licence distincte avec le réseau de paiement) ;
- toutes les garanties et tous les droits accordés par Qonto au Client pour l'utilisation de l'infrastructure nécessaire au traitement des Opérations de Qonto et des terminaux de paiement en vertu du présent Contrat prendront fin ;
- le Client s'engage à restituer tout le matériel et tous les dispositifs TPE qui lui ont été fournis en vertu du Contrat ;

- le Client restera redevable envers Qonto des frais de Service facturés au prorata pour la période antérieure à la résiliation.

16.3 Modifications

Toute modification du présent Contrat ou des termes, conditions et informations y afférents sera expressément proposée au Client par notification écrite, remise au moins deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur prévue de la modification. Les modifications proposées seront réputées acceptées par le Client, sauf si le Client notifie à Qonto avant la date d'entrée en vigueur qu'il n'a pas l'intention de les accepter. La notification contenant la modification proposée envoyée par Qonto précise qu'en l'absence de refus exprès, la proposition est réputée acceptée et que le Client a le droit de résilier sans frais avant la date d'entrée en vigueur.

17. Dispositions Additionnelles

17.1 Communications et Service Client

Les communications destinées au Client en vertu du Contrat seront effectuées par Qonto par e-mail, téléphone ou SMS à l'adresse ou au numéro fourni par le Client lors de la signature du Contrat ou à toute autre coordonnée que le Client pourrait communiquer ultérieurement à Qonto. Il est de la responsabilité du Client de se procurer et de maintenir un système informatique, des logiciels et une ligne de communication adéquats et compatibles afin de visualiser les communications.

Le Client peut contacter le Service Client de Qonto par courrier postal, e-mail, téléphone ou chat en utilisant les contacts suivants :

- Siège social : 6 impasse Bonne Nouvelle, 75010 Paris, France
- E-mail : support@qonto.com
- via le chat, en ouvrant une conversation directement sur le Site ou depuis l'Application Qonto.

Le Service Client est disponible par chat 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés ; concernant les demandes reçues par les autres canaux de communication, le Service Client répond du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h30.

Le Client accepte de prendre connaissance de toute notification sur son compte personnel, sauf lorsque la loi exige explicitement un mode de communication différent. Les notifications relatives aux modifications contractuelles proposées ou à l'exercice par Qonto du droit de résiliation seront toujours envoyées par écrit (par e-mail).

Qonto met à disposition une page dédiée aux Questions Fréquemment Posées (FAQ) dans le Centre d'aide du Site afin de répondre aux questions du Client. Le Client reconnaît que les FAQ sont fournies à titre indicatif uniquement et qu'en cas de conflit entre les FAQ et les dispositions du présent Contrat, ce dernier prévaudra en tant que seul document juridiquement valide.

17.2 Cessibilité du Contrat

Le présent Contrat ne peut être cédé, en tout ou en partie, par le Client. Le non-respect de cette interdiction constituera un motif de résiliation du Contrat conformément à l'Article 16.2.

Le Client ne peut accorder à des tiers aucun droit ou intérêt sur le produit des Opérations traitées par le biais du Service tant qu'elles ne sont pas effectivement créditées sur le Compte de dépôt. Même après le crédit, Qonto se réserve le droit de recouvrer ces montants dans les cas et les limites prévus par le présent Contrat.

Qonto se réserve le droit de céder le Contrat à une société (i) du même groupe que Qonto, ou (ii) contrôlant Qonto, ou (iii) soumise à un contrôle commun. Si l'un des cas ci-dessus se produit, le Client sera dûment informé de cette cession et de la nécessité de remplir ses obligations en vertu du présent Contrat envers le nouveau contractant.

Le présent Contrat n'accorde de droits à aucune partie qui n'y est pas partie, à l'exception des Partenaires collaborant à la fourniture du Service. Ces parties peuvent se prévaloir des droits et avantages prévus par le présent Contrat dans la mesure qui y est stipulée.

17.3 Recouvrement des sommes dues et garanties

Le Client s'engage à payer sur simple demande de Qonto toutes les sommes dues en vertu du présent Contrat. En cas de non-paiement, tous les frais de recouvrement, le cas échéant, engagés par Qonto seront à la charge du Client.

Dans la mesure du possible, Qonto recouvrera les sommes dues, y compris auprès des sociétés affiliées, dans l'ordre suivant : i) par compensation avec les soldes résultant de l'utilisation du Service de Traitement des Paiements, ii) par compensation avec les Comptes de dépôt détenus par le Client chez Qonto ; iii) par débit des moyens de paiement liés aux Comptes de dépôt détenus chez Qonto. Les frais de recouvrement peuvent inclure les frais de justice, les frais de toute procédure judiciaire, les intérêts et les frais connexes.

À tout moment pendant l'utilisation du Service de Traitement des Paiements, Qonto peut exiger que le Client, ou ses administrateurs, sociétés mères ou tiers désignés, fournisse une garantie personnelle ou autre. Dans de tels cas, Qonto communiquera le montant et les motifs de la demande. Dans de tels cas, à la demande de Qonto, le Client s'engage à signer toute la documentation nécessaire et à supporter les frais liés à l'établissement, l'enregistrement, la publicité et le maintien de ces garanties. Le défaut de fournir les garanties requises peut entraîner la résiliation du présent Contrat conformément aux dispositions de l'Article 16.2.

17.4. Responsabilité et Obligations d'Indemnisation

Le Client sera responsable des actes et omissions de ses employés, sous-traitants et mandataires lorsqu'ils agissent dans le cadre de la relation avec Qonto.

Le Client s'engage à indemniser Qonto de tous coûts, dépenses, dommages, y compris les dommages directs, indirects ou consécutifs, pertes, pénalités, amendes ou sanctions subis par Qonto dans le cadre de la fourniture du Service au Client et résultant de :

- la violation des obligations du Client en vertu du présent Contrat ;
- les Rétrofacturations, litiges, remboursements ou annulations liés à l'utilisation du Service ;
- la violation des exigences établies par les Partenaires collaborant à la fourniture du Service (à titre d'exemple, les Schémas de paiement) aux fins du traitement et du règlement des Opérations ;
- le non-respect des exigences légales ou réglementaires en vertu de la loi applicable ;
- la négligence grave ou la faute intentionnelle des employés, sous-traitants et/ou mandataires ;
- la publication de contenu illégal ou la violation des droits de propriété intellectuelle, de la vie privée ou d'autres droits de tiers ;
- les violations ou manquements aux obligations envers les Titulaires de Cartes.

En cas d'utilisation du Service par un entrepreneur individuel, le **Titulaire de la Carte** sera personnellement responsable des obligations découlant du présent Contrat, assumant le risque de perte financière personnelle en cas de non-paiement des sommes dues.

17.5 Déclarations et Garanties

En acceptant le présent Contrat, le Client déclare et garantit :

- qu'il est éligible à utiliser le Service de Traitement des Paiements et qu'il a l'autorité nécessaire pour exécuter et respecter les obligations requises par le présent Contrat ;
- qu'il fournit des informations exactes et complètes sur son activité ainsi que sur les produits et services offerts ;
- que chaque débit soumis correspond à une **Opération** légitime et que les informations relatives aux **Opérations** sont exactes et véridiques ;
- qu'il remplit ses obligations envers les **Titulaires de Cartes** et gère tout litige avec eux ;
- qu'il se conforme aux réglementations applicables à son activité et à l'utilisation du Service ;
- que ses employés, sous-traitants et/ou mandataires (le cas échéant) agissant dans le cadre de la relation avec Qonto et/ou les **Titulaires de Cartes** sont tenus de respecter les termes du présent Contrat.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins personnelles, pour le simple transfert d'argent en l'absence de vente correspondante, pour des transactions inter-entreprises, pour toute activité frauduleuse ou illégale ou qui interfère de quelque manière que ce soit avec le fonctionnement normal des Services.

17.6 Exclusion de Garanties

Qonto fournit le Service et la propriété intellectuelle dans les mêmes termes et limites que ceux dans lesquels le Partenaire les met à la disposition de Qonto. Par conséquent, Qonto n'offre aucune garantie expresse, implicite ou légale quant au titre, à la qualité marchande, à l'adéquation à un usage particulier ou à la non-violation des droits de tiers pour des causes indépendantes de sa volonté. Aucune information ou documentation fournie par Qonto, que ce soit sous forme écrite ou verbale, ne constitue une garantie supplémentaire.

Qonto n'assume aucune responsabilité pour :

- les produits et/ou services offerts ou vendus par le Client;
- les produits et services effectivement achetés par les Titulaires de Cartes par le biais du Service;
- la légitimité des Opérations acceptées par les Clients.

Le Client utilise les données accessibles par le biais du Service à ses propres risques, assumant la responsabilité des dommages causés à son infrastructure, de la perte de données et d'autres pertes résultant de son utilisation.

Ces exclusions de garantie ne dérogent pas aux réglementations légales impératives. Toute disposition contraire sera réputée automatiquement remplacée par les dispositions légales correspondantes.

17.7 Limitations de Responsabilité

La responsabilité de Qonto est exclue pour les dommages découlant des relations commerciales entre le Client et les clients finaux concernés achetant les biens et/ou services offerts par le Client.

Qonto n'est pas responsable des conséquences découlant de toute interruption, défaillance ou retard dans l'exécution du Service dû à des causes qui ne lui sont pas imputables, telles que des grèves - même de son propre personnel - des inefficacités, une suspension ou un ralentissement des communications, des actions ou omissions du Client ou de tiers. Qonto n'est pas non plus responsable dans les cas où de tels événements résultent directement ou indirectement de cas de force majeure, de cas fortuits, ou dans les cas où Qonto a agi en exécution d'une obligation imposée par une réglementation légale ou un ordre des autorités compétentes.

Qonto ne sera pas responsable de tout dommage, préjudice ou perte subi par le Client découlant de, ou lié à, du piratage, de l'altération ou de tout autre accès ou utilisation non autorisé du Service de Traitement des Paiements, du Compte de dépôt ou des données du Client, ou du défaut d'utilisation ou de mise en œuvre de mesures anti-fraude, de contrôles de sécurité ou d'autres mesures de sécurité des données, sauf dans la mesure où un tel événement résulte directement d'une violation du présent Contrat par Qonto.

Qonto, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave, n'aura aucune responsabilité envers le Client en cas de :

- l'accès ou l'utilisation par le Client du Service de Traitement des Paiements d'une manière non conforme aux dispositions du présent Contrat ;
- tout accès non autorisé aux serveurs, à l'infrastructure ou aux données utilisés en lien avec le Service ;
- les interruptions ou la résiliation du Service dues à des pannes de connectivité ou à des problèmes similaires ;
- tout bogue, virus ou autre code malveillant qui pourrait être transmis par le biais de l'infrastructure utilisée pour la fourniture du Service ;
- toute erreur, inexactitude, omission ou perte dans ou des Données fournies ;
- contenu de tiers fourni par le Client ; ou
- comportement diffamatoire, offensant ou illégal de tiers.

Qonto ne sera jamais responsable, entre autres, des pertes financières, des pertes de revenus, des pertes de clientèle, des atteintes à l'image, des préjudices moraux qui pourraient survenir à la suite d'un retard ou de sa propre défaillance.

Sauf en cas de responsabilité pour faute intentionnelle ou négligence grave, la responsabilité globale de Qonto est limitée au montant des Frais de Traitement payés par le Client au cours des trois mois précédant l'événement dommageable.

17.8. Nature de la Relation Contractuelle

Le présent Contrat ne constitue ni ne peut être interprété comme constituant un partenariat, une coentreprise (joint venture), une relation de mandat entre les Parties ou une autorisation pour une Partie de prendre des engagements au nom de l'autre. Qonto et le Client agissent en leur nom propre et non pour le compte ou dans l'intérêt d'un tiers.

17.9 Intégralité de l'Accord

Le présent Contrat et ses Annexes constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne le Service de Traitement des Paiements et remplacent tous les accords, promesses, garanties, déclarations et arrangements antérieurs, écrits ou oraux, relatifs au même objet. Chaque Partie reconnaît et accepte qu'elle ne peut faire aucune réclamation ni exercer aucun recours concernant toute déclaration, assertion, assurance ou garantie non expressément contenue dans le présent Contrat.

17.10 Langue

La langue utilisée dans les relations contractuelles sera le Français.

17.11. Traitement des Réclamations

Le Client est invité à contacter le Service des Réclamations (reclamations@qonto.com) pour toute réclamation relative à l'exécution du Contrat.

Le Client accepte que Qonto réponde à ses réclamations sur un support durable. La réponse sera envoyée dans les plus brefs délais et au plus tard dans les quinze (15) Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation par Qonto. Toutefois, pour des raisons indépendantes de sa volonté, Qonto peut être dans l'incapacité de répondre dans ce délai de quinze (15) Jours Ouvrables. Dans ce cas, il communiquera au Client une réponse précisant les raisons de ce délai supplémentaire et la date à laquelle il enverra la réponse définitive. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard dans les trente-cinq (35) Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation. En cas de litige, Qonto informera le Client de l'existence ou non d'un organe de résolution des litiges approprié.

17.12. Indépendance des Clauses

L'annulation ou l'inefficacité d'une ou plusieurs clauses du Contrat n'aura aucun effet sur la validité ou l'efficacité globale du Contrat et/ou des dispositions restantes du Contrat, qui resteront donc en vigueur et de plein effet.

17.13. Droit Applicable et Juridiction Compétente

La loi applicable au Contrat est la loi française. Tout litige relatif à la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du Contrat relève de la compétence exclusive du tribunal des activités économiques de Paris, y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Annexe 1 - Conditions du service “Tap to Pay”

1. Description du Service Tap to Pay

Les présentes conditions régissent l'utilisation du service Tap to Pay (les «Conditions du Service Tap to Pay »). Tap to Pay est un service qui permet aux Clients éligibles d'accepter des paiements sans contact via :

- Cartes de paiement ;
- portefeuille numérique (wallet),

en utilisant des appareils iOS ou Android compatibles avec la plateforme Tap to Pay d'Apple Pay, Google Pay ou Samsung Pay (le «Service Tap to Pay »). La signature du présent Contrat par le Client inclut automatiquement l'activation du Service Tap to Pay, qui sera disponible pour une utilisation immédiate sous réserve des exigences techniques et d'éligibilité et des conditions énoncées dans le présent Contrat.

L'éligibilité du Client est déterminée par les plateformes respectives utilisées par le Client (c'est-à-dire Apple, Google ou Samsung), selon leurs propres conditions de service, qui établissent également la disponibilité territoriale du service. Il est important de noter que le fournisseur de la fonctionnalité Tap to Pay ne traite pas les paiements, ne gère pas les fonds, ni ne s'occupe des retours et des remboursements. Cependant, le Service de Traitement des Paiements est fourni par Qonto en vertu du présent Contrat. Par conséquent, tous les fonds reçus via Tap to Pay seront crédités sur le Compte de dépôt du Client conformément aux termes du Contrat.

2. Fonctionnement et Type de Paiement

Le Service Tap to Pay permet, via les Schémas de paiement, d'accepter les Cartes sans contact Visa et Mastercard et les paiements via Apple Pay, Google Pay et Samsung Pay. Plus précisément, les Clients peuvent utiliser Tap to Pay pour accepter les types de paiements par Carte suivants :

- les paiements utilisant des Cartes sans contact Visa ou Mastercard, à condition que la fonctionnalité de paiement sans contact soit activée pour la Carte utilisée ; et
- les paiements via Apple Pay, Google Pay et Samsung Pay, en utilisant une carte Visa ou Mastercard enregistrée sur leur appareil iOS ou Android.

Un Reçu peut être généré et envoyé aux Titulaires de Cartes pour chaque Opération.

3. Commissions

En acceptant un paiement via Tap to Pay, le Client accepte que lui soient facturés les Frais de Traitement associés au Service de Traitement des Paiements, tels que définis dans les Conditions Tarifaires.

4. Obligations du Client

Le Client est tenu de :

- utiliser Tap to Pay uniquement à des fins professionnelles et non à des fins personnelles, familiales ou domestiques ;
- assumer l'entière responsabilité de l'utilisation du Service par son personnel autorisé ;
- s'assurer que le personnel autorisé se conforme au présent Contrat ;
- utiliser Tap to Pay uniquement pour accepter des paiements dans le pays où le Compte de dépôt est domicilié ;
- ne pas discriminer entre les différents types de Cartes ;
- ne pas appliquer de supplément au montant de l'Opération dans le but d'inciter le Titulaire de la Carte à utiliser une Carte particulière ;
- se conformer aux directives d'utilisation de la fonctionnalité Tap to Pay contenues dans les conditions de service fournies par les plateformes respectives qui offrent le service (Apple, Google, Samsung) (les « **Conditions Tap to Pay** »).

Veuillez noter que certains types d'Opérations peuvent être interdits par les plateformes offrant cette fonctionnalité, comme indiqué dans les Conditions Tap to Pay. Par conséquent, toute opération effectuée avec Tap to Pay qui est contraire aux conditions respectives peut être rejetée.

5. Règlement des Opérations

Toute Opération sera réglée sur (ou depuis) le Compte de dépôt du Client le jour ouvrable suivant l'Opération. Cela signifie, à titre d'exemple, que si l'Opération a été effectuée :

- un lundi, elle sera réglée le mardi, sauf si c'est un jour férié ;
- un vendredi, elle sera réglée le lundi suivant, sauf si c'est un jour férié.

Ceci est sans préjudice des dispositions de l'Article 8 du Contrat.

6. Suspension et interruption du service

Qonto se réserve le droit de bloquer l'accès au service sur demande motivée des plateformes offrant la fonctionnalité Tap to Pay ou en cas de violation des termes énoncés dans la présente Annexe au Contrat. Ceci est sans préjudice des dispositions de l'Article 10 du Contrat.

En outre, le Client reconnaît que la possibilité pour les plateformes susmentionnées de refuser d'activer ou de désactiver la capacité d'utiliser Tap to Pay conformément aux dispositions des Conditions Tap to Pay respectives reste inchangée.

7. Modifications

Qonto peut modifier les termes énoncés dans la présente Annexe pour les raisons suivantes :

- améliorer leur clarté ou leur utilité ; refléter les changements dans les opérations commerciales de Qonto, notamment en raison de changements dans les systèmes financiers ou la technologie ;
- se conformer aux exigences légales ou réglementaires ou à celles imposées par toute autorité compétente ; et
- tenir compte des changements dans les systèmes d'exploitation utilisés.

Les modifications, lorsque les conditions préalables pertinentes sont remplies, seront communiquées au Client conformément aux dispositions de l'Article 16.3 du Contrat.

8. Données Personnelles

Le traitement des données est effectué conformément à :

- la Politique de Confidentialité de Qonto ;
- les termes énoncés dans le Contrat ; et
- les accords de partage avec les plateformes offrant Tap to Pay.

9. Exclusions de Responsabilité

Qonto n'est pas responsable des désagréments causés par des pannes d'appareils ou des difficultés techniques indépendantes de la volonté de Qonto qui affectent la capacité du Client à accepter les paiements par Carte des Titulaires de Cartes. À ce titre, Qonto ne sera pas responsable de toute perte de revenus associée à l'utilisation de Tap to Pay.

Annexe 2 - Mise à disposition des terminaux de paiement

1. Description du Service TPE

Cette Annexe régit :

- L'activation des terminaux de paiement (TPE, tels que définis ci-dessous) par Qonto pour le Client, et
- l'utilisation du service d'acceptation de paiement par TPE correspondant (les « **Conditions de Service TPE** »).

Le TPE est un appareil électronique qui permet aux Clients d'accepter des paiements par Cartes (« **TPE** »). La compatibilité du TPE avec les systèmes informatiques et l'infrastructure de l'activité du Client doit être vérifiée par le Client avant la commande. Les spécifications techniques et les fonctionnalités du TPE sont mises à la disposition du Client avant la confirmation de la commande et publiées sur le site internet de Qonto.

Le Client reconnaît que l'utilisation du TPE nécessite une connexion Internet stable et n'est compatible qu'avec les appareils et systèmes d'exploitation listés dans la documentation technique fournie par Qonto. Qonto se réserve le droit d'apporter des modifications aux spécifications techniques du TPE ; toute modification n'affectera pas les fonctionnalités essentielles du TPE déjà commande et/ou livré au Client.

2. Utilisation du TPE

Dans le cadre des Services de Traitement des Paiements fournis via le TPE, Qonto met le TPE à la disposition du Client pour la durée du Contrat. La mise à disposition prend fin automatiquement à l'expiration ou à la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Le tarif pour la mise à disposition du TPE est indiqué dans les « Conditions Tarifaires » (« Frais d'Activation »). Ces Frais d'Activation incluent (i) la mise à disposition et l'expédition du TPE, (ii) sa personnalisation au Compte de dépôt du Client et (iii) le droit d'utiliser le TPE pour la durée du Contrat.

La mise à disposition du TPE n'entraîne pas de transfert de propriété du TPE au Client. Le TPE est configuré pour fonctionner uniquement avec le compte Qonto du Client.

Le TPE reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Qonto et est mis à la disposition du Client uniquement aux fins du Contrat, en échange des Frais d'Activation facturés par Qonto au moment de la commande du TPE par le Client.

Le Client est responsable du paiement des Frais d'Activation et ne doit en aucun cas endommager l'intégrité physique, électrique ou électronique du TPE. Le Client assume le risque de détérioration, de dysfonctionnement, de perte ou de vol du TPE dès sa réception, à l'exception des défauts inhérents à l'équipement. Le Client doit souscrire toute couverture d'assurance nécessaire auprès d'un assureur agréé pour les risques liés à la possession et à l'utilisation du TPE. Le Client doit contacter Qonto dès que possible pour signaler toute perte ou vol du TPE.

Le Client active le Service TPE en même temps que la commande de TPE visée à l'article précédent. Le Service TPE permet au Client d'accepter des paiements via les Schémas de paiement activés (par exemple, Visa et Mastercard), y compris les paiements par Cartes physiques Sans Contact ou par Insertion/Puce, ainsi que les paiements effectués via des portefeuilles numériques tels qu'Apple Pay, Google Pay et Samsung Pay, lorsque le TPE le permet.

Pour chaque Opération effectuée via le TPE, un reçu peut être généré et envoyé aux Titulaires de Cartes.

3. Résiliation

Sous réserve des dispositions de l'Article 2, le Client peut résilier le Service TPE à tout moment, sans frais de clôture ni pénalités. La notification de résiliation peut être donnée par le Client en envoyant un e-mail à support@qonto.com ou directement depuis le Compte Personnel. La résiliation prend effet dès que Qonto reçoit la notification.

En cas de résiliation du Service TPE, Qonto désactivera le Service TPE et le Client sera tenu de retourner le TPE conformément aux termes et conditions communiqués par Qonto. La désactivation du Service TPE entraînera l'incapacité pour le Client d'effectuer toute nouvelle opération par TPE. Tous les montants dus par le Client pour les frais, commissions ou autres contreparties accumulés jusqu'à la date de désactivation effective resteront dus.

Il est entendu que le droit de résiliation dans ce cas ne concerne que l'utilisation du Service TPE et n'affecte pas les frais d'activation du TPE, qui sont considérés comme finalisés avec la confirmation de la commande et ne sont pas sujets à résiliation ou annulation. En ce sens, les frais d'activation du TPE ne sont en aucun cas remboursables.

4. Livraison du TPE

Le délai de livraison du TPE indiqué par Qonto au moment de la commande par le Client est à considérer à titre indicatif. Qonto s'engage, dans la mesure du possible, à respecter les délais communiqués dans la confirmation de commande, sauf en cas de force majeure ou de causes non imputables à Qonto.

Tout dépassement du délai de livraison ne donnera droit au Client à aucune compensation, indemnité ou résiliation de la commande en cours, ni à des réductions de prix.

À la livraison du TPE, le Client est tenu de vérifier son intégrité. Tout défaut, vice ou dommage constaté doit être signalé de manière précise et détaillée, sous peine de forclusion, dans les 48 (quarante-huit) heures suivant la livraison en contactant le Service Client aux adresses fournies à l'Article 17 du présent Contrat.

5. Retour du TPE

Le Client reconnaît que les TPE (i) contiennent des données sensibles et propriétaires, (ii) doivent être détruits conformément aux normes PCI DSS, et (iii) sont destinés uniquement à être utilisés dans le cadre des Services de Traitement des Paiements fournis par Qonto. En conséquence, le Client s'engage à ne pas vendre, distribuer et/ou fournir les dispositifs de paiement TPE à des tiers.

En cas de résiliation, de résiliation anticipée du Contrat pour le Service de Traitement des Paiements ou en cas de résiliation du Service TPE, le Client s'engage à retourner le TPE pour destruction dès que possible. La responsabilité de la destruction du TPE, conformément aux réglementations applicables, ainsi que la prise en charge de tous les coûts y afférents, incombent à Qonto.

6. Conditions Tarifaires

Les coûts liés au Service TPE (le prix des Frais d'Activation du TPE et les frais de recouvrement) sont indiqués de manière transparente dans les conditions commerciales (« **Frais de Traitement par Opération** »). En acceptant un paiement via le Service TPE, le Client accepte que lui soient également facturés les Frais de Traitement associés au Service de Traitement des Paiements, tels que définis dans les Conditions Tarifaires.

Le paiement des Frais de Service TPE sera effectué par le Client en une seule fois au moment de la commande par débit du Compte de dépôt Qonto du Client, de sa Carte ou de tout autre moyen de paiement accepté par Qonto. Qonto se réserve le droit de suspendre la livraison du TPE en cas de non-paiement ou de paiement partiel des Frais de Service TPE.

En cas de retard de paiement des Frais de Service TPE, des intérêts de retard seront facturés, égaux au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à sa plus récente opération principale de refinancement, majoré de 10 (dix) points de pourcentage. Les intérêts de retard commenceront à courir automatiquement à compter du jour suivant la date d'échéance du paiement, sans qu'une mise en demeure formelle soit nécessaire. Le remboursement des frais de recouvrement de crédit, y compris la somme forfaitaire de 40 (quarante) euros, ainsi que tout autre coût raisonnable engagé pour le recouvrement lui-même, restera également dû.

7. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- utiliser le TPE exclusivement à des fins professionnelles et non personnelles ;
- garantir le respect de l'usage prévu et des instructions fournies par Qonto ;
- s'assurer que le personnel autorisé se conforme au Contrat et à ses instructions d'utilisation ;
- utiliser le TPE exclusivement pour accepter des paiements dans le pays de domiciliation de son Compte de dépôt ;
- ne pas discriminer entre les différents types de Cartes acceptées par le TPE ;

- ne pas appliquer de supplément au montant de l'Opération afin d'inciter le Titulaire de la Carte à utiliser une Carte particulière ;
- ne pas effectuer d'Opérations interdites par la loi et les termes du Contrat.

Par conséquent, toute Opération par TPE contraire aux conditions respectives peut être rejetée.

8. Règlement des Opérations

Toute Opération sera réglée sur (ou depuis) le Compte de dépôt du Client le jour ouvrable suivant l'Opération. Cela signifie, à titre d'exemple, que si l'Opération a été effectuée :

- un lundi, elle sera réglée le mardi, sauf si c'est un jour férié ;
- un vendredi, elle sera réglée le lundi suivant, sauf si c'est un jour férié.

Ceci est sans préjudice des dispositions de l'Article 8 du Contrat.

9. Garantie

Le Client doit signaler tout défaut ou vice dans les 2 (deux) mois suivant sa découverte en contactant le Service Client aux adresses fournies à l'Article 17 du présent Contrat. Les problèmes résultant d'une mauvaise utilisation, d'une altération, de chutes accidentelles ou de force majeure sont exclus de la garantie.

10. Suspension et interruption du service

L'Établissement se réserve le droit de bloquer l'accès au Service TPE en cas de violation des présentes Conditions de Service TPE et du Contrat. Ceci est sans préjudice des dispositions des Articles 9 et 10 du Contrat.

11. Modifications

Qonto peut modifier les termes énoncés dans la présente Annexe pour les raisons suivantes :

- améliorer leur clarté ou leur utilité ; refléter les changements dans les opérations commerciales de Qonto, notamment en raison de changements dans les systèmes financiers ou la technologie ;
- se conformer aux exigences légales ou réglementaires ou à celles imposées par les autorités compétentes ; et
- tenir compte des changements dans les systèmes d'exploitation utilisés.

Les modifications, lorsque les conditions préalables pertinentes sont remplies, seront communiquées au Client conformément aux dispositions de l'Article 16.3 du Contrat.

12. Données Personnelles

Le traitement des données est effectué conformément à :

- la Politique de Confidentialité de Qonto ;
- les termes énoncés dans le Contrat.

13. Exclusions de Responsabilité

Qonto ne sera pas responsable des désagréments causés par des pannes de TPE ou des difficultés techniques non imputables à Qonto qui affectent la capacité du Client à accepter les paiements par Carte des Titulaires de Cartes. À ce titre, Qonto ne sera pas responsable de toute perte de revenus associée à l'utilisation du TPE.

Cependant, la responsabilité de Qonto sera limitée aux cas de responsabilité pour dol ou faute lourde et ne couvrira que les dommages directs et prévisibles subis par le Client. En aucun cas, la responsabilité de Qonto ne s'étendra aux dommages indirects, pertes de profit ou dommages consécutifs, ou autrement non immédiatement imputables à la mise à disposition du TPE.

En tout état de cause, la responsabilité globale de Qonto est limitée au montant payé par le Client pour l'activation du TPE couverte par les présentes Conditions de Service TPE.

Annexe 3 - Conditions du service “Lien de paiement”

1. Description du Service Lien de paiement

Les présentes conditions régissent l'utilisation du service Lien de paiement (les « **Conditions du Service Lien de paiement** »). Lien de paiement est un service qui permet aux Clients éligibles de générer et de transmettre à un tiers un lien hypertexte sécurisé donnant accès à une page de paiement, afin que ce tiers puisse régler une somme due au Client par Carte Visa ou Mastercard ou par Apple Pay (le « **Service Lien de paiement** »).

Le Service Lien de paiement est activé à la demande du Client, dès lors qu'il remplit les conditions d'éligibilité applicables, indépendamment de l'activation du Service Tap to Pay ou du Service TPE. L'activation du Service Lien de paiement est soumise aux exigences d'éligibilité et aux conditions énoncées dans le présent Contrat, en particulier à l'Article 1.

Le Service de Traitement des Paiements est fourni par Qonto en vertu du présent Contrat. Par conséquent, tous les fonds reçus via le Service Lien de paiement seront crédités sur le Compte de dépôt du Client conformément aux termes du Contrat et de la présente Annexe, sous réserve de la retenue prévue à l'Article 6 ci-dessous.

2. Fonctionnement et Type de Paiement

Le Service Lien de paiement permet, via les Schémas de paiement, d'accepter les Cartes Visa et Mastercard et les paiements via Apple Pay.

Le Client peut proposer à ses propres clients de régler une somme qui lui est due au moyen d'un lien de paiement. Le payeur peut régler par Carte Visa ou Mastercard ou par Apple Pay, à l'exclusion de tout autre moyen de paiement.

Le Client peut intégrer le lien de paiement à une facture, ou le transmettre à son client par e-mail, par WhatsApp ou par toute autre application de messagerie ou de communication. Un Reçu peut être généré et envoyé au payeur pour chaque Opération.

Les règles des Articles 12.1 et 12.3 s'appliquent aux paiements par Carte effectués par lien de paiement.

3. Commissions

En acceptant un paiement via le Service Lien de paiement, le Client accepte que lui soient facturés les Frais de Traitement associés au Service de Traitement des Paiements, tels que définis dans les Conditions Tarifaires.

4. Obligations du Client

Le Client est tenu de :

- utiliser le Service Lien de paiement uniquement à des fins professionnelles et non à des fins personnelles, familiales ou domestiques ;
- assumer l'entière responsabilité de l'utilisation du Service par son personnel autorisé ;
- s'assurer que le personnel autorisé se conforme au présent Contrat ;
- ne pas discriminer entre les différents types de Cartes ;
- ne pas appliquer de supplément au montant de l'Opération dans le but d'inciter le Titulaire de la Carte à utiliser une Carte particulière.

Par conséquent, toute Opération effectuée avec le Service Lien de paiement qui est contraire aux conditions du Contrat peut être rejetée.

5. Règlement des Opérations

Sous réserve de l'Article 6 ci-dessous, toute Opération effectuée via le Service Lien de paiement sera réglée sur le Compte de dépôt du Client le jour ouvrable suivant l'Opération (J+1). Cela signifie, à titre d'exemple, que si l'Opération a été effectuée :

- un lundi, elle sera réglée le mardi, sauf si c'est un jour férié ;
- un vendredi, elle sera réglée le lundi suivant, sauf si c'est un jour férié.

Les dispositions de l'Article 8 du Contrat relatives à la date de valeur pour le crédit du compte du Client ne s'appliquent pas au Service Lien de paiement. Le règlement prévu au présent Article est sans préjudice de la retenue des fonds prévue à l'Article 6 ci-dessous.

6. Retenue des fonds

6.1. Droit de retenue. Qonto peut retenir tout ou partie des fonds réglés ou à régler au titre du Service Lien de paiement, y compris les versements futurs, pendant la durée d'un examen portant sur une ou plusieurs Opérations ou sur l'activité du Client, notamment en cas de suspicion de fraude, de suspicion de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, de demande de Rétrofacturation ou de non-respect du présent Contrat.

6.2. Durée. La retenue est limitée dans le temps et s'exerce par paliers. À l'issue de chaque palier, Qonto libère les fonds, les retient pour le palier suivant ou applique l'Article 6.5. En tout état de cause, la durée maximale de la retenue est de soixante (60) jours à compter de la date à laquelle elle a été appliquée. A l'expiration de ce délai, pour quelque raison que ce soit, les fonds retenus sont automatiquement libérés au Client. Cette libération est sans effet sur la faculté de Qonto de rouvrir le dossier ou d'appliquer une nouvelle retenue si de nouvelles informations apparaissent.

6.3. Notification. Qonto informe le Client de la retenue par tous moyens, sans en détailler les motifs.

6.4. Solde résiduel. À l'issue de l'examen, les fonds retenus, après déduction des sommes dues à Qonto au titre du Contrat (notamment les Rétrofacturations, les Remboursements et les frais), constituent le solde résiduel. Qonto règle ce solde résiduel sur le Compte de dépôt du Client à compter de la clôture de l'examen.

7. Fonds retenus en cas de clôture ou de fin du Service

En cas de clôture du Compte de dépôt, de résiliation du Contrat ou de désactivation du Service Lien de paiement alors que des fonds sont retenus, ces fonds sont, par défaut, reversés au Client conformément à la procédure de solde résiduel prévue à l'Article 6.5.

Les fonds retenus ne sont restitués au payeur que :

- par l'effet d'une Rétrofacturation ;
- par un rappel de fonds ;
- avec le consentement du Client ;
- sur ordre d'une autorité judiciaire ou d'une cellule de renseignement financier ; ou
- une réclamation de la victime recevable et suffisamment étayée, telle que déterminée par Qonto à sa seule discrétion.

8. Règles applicables aux liens de paiement

S'agissant des liens de paiement :

- le Client est seul responsable du contenu de chaque lien de paiement et du montant qui y figure ;
- Qonto peut désactiver tout lien de paiement, notamment en cas de suspicion de fraude, d'Opération ou d'activité interdite ou de violation du Contrat ;
- en cas de perte d'éligibilité du Client au Service Lien de paiement, les liens de paiement cessent de fonctionner et les versements en attente suivent la procédure de retenue prévue à l'Article 6.

Sans préjudice de l'Article 3 du Contrat, sont par ailleurs interdites les Opérations par lien de paiement :

- effectuées pour des biens ou services qui ne sont jamais livrés ou fournis ;
- constitutives de transferts de fonds déguisés en ventes.

9. Suspension et interruption du service

Qonto se réserve le droit de bloquer l'accès au Service Lien de paiement en cas de violation des termes énoncés dans la présente Annexe au Contrat. Ceci est sans préjudice des dispositions de l'Article 10 du Contrat.

10. Modifications

Qonto peut modifier les termes énoncés dans la présente Annexe pour les raisons suivantes :

- améliorer leur clarté ou leur utilité ; refléter les changements dans les opérations commerciales de Qonto, notamment en raison de changements dans les systèmes financiers ou la technologie ;
- se conformer aux exigences légales ou réglementaires ou à celles imposées par toute autorité compétente ; et
- tenir compte des changements dans les systèmes d'exploitation utilisés.

Les modifications, lorsque les conditions préalables pertinentes sont remplies, seront communiquées au Client conformément aux dispositions de l'Article 16.3 du Contrat.

11. Données Personnelles

Le traitement des données est effectué conformément à :

- la Politique de Confidentialité de Qonto ;
- les termes énoncés dans le Contrat.

12. Exclusions de Responsabilité

Qonto n'est pas responsable des désagréments causés par des pannes d'appareils ou des difficultés techniques indépendantes de la volonté de Qonto qui affectent la capacité du Client à accepter les paiements par Carte. À ce titre, Qonto ne sera pas responsable de toute perte de revenus associée à l'utilisation du Service Lien de paiement.


Qonto