



# MA BANQUE MODE D'EMPLOI

**Conditions Générales - Mise à disposition de services et d'équipements électroniques**

En vigueur à partir du 1<sup>er</sup> juin 2026



<b>CONDITIONS GÉNÉRALES</b> <b>MISE À DISPOSITION DE SERVICES ET D'ÉQUIPEMENTS ÉLECTRONIQUES</b>
---

Applicables entre la Banque et tout client identifié aux Conditions Particulières (ci-après le « Client »).

### **Article 1. Objet**

Le présent Contrat se compose :

- des présentes Conditions Générales et de ses annexes ;
- des Conditions Particulières.

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions juridiques et techniques dans lesquelles nous mettons à votre disposition les Services et Équipements(s) Électroniques(s) visé(s) au sein des Conditions Particulières.

En cas de contradiction entre les documents contractuels composant le Contrat, les Parties conviennent expressément qu'ils s'appliqueront dans l'ordre de priorité décroissante suivant :

- Les Conditions Particulières,
- Les éventuelles annexes des Conditions Particulières,
- Les Conditions Générales,
- Les annexes des Conditions Générales.

Chaque Annexe détaille les spécificités techniques et juridiques de chaque prestation proposée par la Banque, à savoir :

- *Annexe I : Service d'encaissement digital*
- *Annexe II : Page de paiement sur internet*
- *Annexe III : Mise à disposition de Terminal de Paiement Électronique*

En tout état de cause, les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des prestations décrites dans les Annexes.

Nous nous réservons le droit de modifier, tout ou partie des dispositions des Conditions Générales ou d'une ou plusieurs Annexes, à tout moment, notamment afin de les adapter aux évolutions des Services et Équipements Électroniques ou aux évolutions techniques, réglementaires ou jurisprudentielles. Vous serez notifié par tous moyens de ces évolutions. A réception de la notification d'évolution, à défaut de dénoncer le Contrat selon les conditions applicables, toute prolongation d'usage sera considérée comme une acceptation des évolutions contractuelles.

### **Article 2. Définitions**

Dans le cadre du Contrat, tel que défini au présent article, les termes ci-dessous doivent être entendus de la manière suivante :

- Application d'encaissement digitale : désigne l'application mobile téléchargeable gratuitement sur le Google Play store, permettant d'accéder au Service d'encaissement digital, une fois installée sur l'appareil mobile.
- Carte : désigne une carte de paiement portant une marque CB, Visa, MasterCard, VPay, JCB, Discover ou Diners Club International. Elle peut être matérialisée par tout support physique ou dématérialisée.
- Schéma : désigne un Schéma de cartes de paiement ou encore un réseau qui pose un ensemble

de règles régissant l'opération de paiement par carte tel que défini à l'article 2 du règlement UE n°2015/751 du 29 avril 2015 (ci-après le « Règlement »).

- Client : désigne la personne physique exerçant une activité commerciale de façon habituelle ou la personne morale, vendeur de biens ou de prestation de services qui souscrit au Contrat pour son propre usage ("vous"). En souscrivant au Contrat, le Client agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris si elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.
- Contrat : désigne les présentes Conditions Générales et ses annexes, les Conditions Particulières que vous avez signées et, le cas échéant, tout avenant et annexe modificative. Ensemble, dans leur version en vigueur, ces documents forment un tout indivisible et indissociable.
- Services et Équipement Électronique : désigne, ensemble, tout dispositif de paiement qui comporte un système permettant l'acceptation d'un paiement. Ces dispositifs peuvent être (i) matériels, comme un Terminal de Paiement Électronique (ci-après « TPE ») (annexe III), ou (ii) immatériels, comme un Service d'encaissement digital basé sur une Application d'encaissement digitale (annexe I) ou une Page de paiement internet sécurisée (annexe II). Le Service et/ou l'Équipement Électronique doit être agréé selon des exigences définies par les Schémas de cartes. Ils sont plus amplement décrits dans les Annexes.
- Page de paiement internet sécurisée : désigne un système de paiement sécurisé en ligne pour la réalisation d'opérations de vente à distance, comme précisé en annexe II.
- Formulaire de paramétrage : désigne le document permettant de recueillir les informations nécessaires à la mise à disposition et au paramétrage de la Page de paiement sur internet par la Banque. Ce formulaire, une fois que vous l'avez rempli et signé, est soumis au présent Contrat.
- Titulaire de Carte : désigne la personne dont le nom est mentionné sur la Carte.
- PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) : normes de sécurité, édictées par l'organisation "PCI Standard Security Council" (PCI-SSC), à appliquer pour garantir le traitement, la transmission et le stockage de manière sécurisée des données des Titulaires de Cartes. Pour plus d'informations sur ces normes, se référer au site officiel : <https://www.pcisecuritystandards.org/>
- Point d'acceptation : désigne le lieu physique ou digital où les Services et Équipements Électroniques, sont situés ou utilisés et où le paiement par Carte est réalisé.

### **Article 3. Vos responsabilités**

3.1 Vous assumez seul les risques et conséquences de votre activité et de l'usage des Services et Équipements Électroniques que nous vous mettons à disposition. Dans ce cadre, vous êtes seul responsable de l'utilisation des Services et Équipements Électroniques ainsi que des conséquences dommageables de vos interventions, notamment lorsque vous nous transmettez des données, ou encore d'une formation insuffisante de votre personnel. Vous devez respecter les procédures et modes d'emploi tels qu'ils vous sont remis.

3.2 Vous êtes seul responsable, notamment, des données et informations (contenu, qualité, format et conformité à la législation), créés ou téléversés via les Services et Équipements Électroniques ou que vous diffusez, ainsi que de l'usage qui en est fait, tant par vous que par des tiers.

3.3 Vous assumez seul la responsabilité pleine et entière de la commercialisation de vos services, de vos produits et du respect des règles légales (notamment fiscales) applicables. Vous faites votre affaire personnelle de tous litiges vous concernant et notamment, ceux mettant en cause l'utilisation de logiciels et de données enregistrées sur les Services et Équipements Électroniques ainsi que ceux concernant le contenu de votre offre et vos engagements contractuels.

3.4 Vous assumez seul la responsabilité pleine et entière de la gestion des habilitations et des droits ouverts aux différents utilisateurs des Services et Équipements Électroniques ainsi que des conséquences qui pourraient en résulter suite à une utilisation frauduleuse de ces Services et Équipements Électroniques.

#### **Article 4. Nos responsabilités**

4.1 Nos obligations au titre de la mise à disposition des Services et Équipements Électroniques relèvent d'une obligation de moyens. Nous ne serons tenus qu'à la réparation des préjudices et dommages direct que vous aurez subis du fait d'un non-respect de nos propres engagements contractuels, à l'exclusion de tout autre dommage tels que les dommages indirects, incidents et notamment les pertes de profits, les pertes ou les dommages causés aux données (dont les données des Titulaires de Carte), la perte d'une chance quelles qu'en soient les conséquences, l'atteinte à l'image ou à la réputation, que ces dommages soient prévisibles ou non.

4.2 Nous ne saurons être tenus pour responsable d'un quelconque dommage direct ou indirect pouvant résulter, entre autre, d'une défaillance de connexion internet, de conflits sociaux, de défaut de fourniture de courant électrique, d'une panne de vos systèmes informatiques, de la non disponibilité des équipes techniques, d'une attaque frauduleuse de l'Équipement Électronique, de votre appareil mobile et de manière générale, de tout faits indépendants de notre volonté ou d'un cas de force majeure.

4.3 En outre, les dommages et intérêts dus par année contractuelle par la Banque pour quelque cause que ce soit, ne pourront jamais excéder le montant hors taxes que vous avez payé au terme du présent Contrat pendant l'année précédant le sinistre.

#### **Article 5. Sous-traitance**

Nous nous réservons le droit de confier tout ou partie de nos prestations et services à des sous-traitants de notre choix dont nous garantissons le respect des règles de confidentialité et de sécurité figurant aux présentes.

#### **Article 6. Droit d'utilisation de vos logos et marques**

Vous concédez au groupe Crédit Mutuel Arkéa (Crédit Mutuel Arkéa, Fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Crédit Mutuel du Sud-Ouest et leurs filiales) un droit d'usage non exclusif de votre nom, votre marque, votre logo ou de tout graphisme vous représentant, pour l'exécution du Contrat et pour des actions promotionnelles.

Vous autorisez le groupe Crédit Mutuel Arkéa à les faire figurer sur ses supports commerciaux vous présentant comme client (sites internet, réseaux sociaux, supports papier ou numériques, presse, radios...) pendant toute la durée du présent Contrat. Cette autorisation étant donnée notamment pour internet, elle vaut pour le monde entier.

Vous nous garanzissez contre toute action en contrefaçon, réclamation ou revendication relative à l'utilisation de ces éléments.

#### **Article 7. Propriété Intellectuelle**

7.1 La souscription au Contrat n'implique aucune cession de droits de propriété intellectuelle par la Banque à votre profit.

7.2 De façon générale, vous disposez d'un droit d'utilisation limité, révocable, non exclusif, non

cessible, non transmissible, sur les éléments, notamment logiciels, livrés limité à votre seule utilisation (et/ou vos employés/préposés dans les conditions énoncées aux présentes) ainsi qu'au nombre d'environnements le cas échéant nécessaires pour l'utilisation des Services et Équipements Electroniques.

7.3 Vous vous interdisez de procéder à toute adaptation, modification, traduction, transcription, arrangement, compilation, décompilation, assemblage, désassemblage, transcodage, ni réaliser de rétro-ingénierie sur tout logiciel ou matériel que nous mettons à votre disposition dans le cadre du Contrat.

7.4 Vous reconnaissez que les logiciels mis à votre disposition dans le cadre de l'exécution du Contrat demeurent notre propriété, ou celle de leurs titulaires respectifs.

7.5 Le droit d'utilisation conféré n'emporte cession d'aucun droit de reproduction en tout ou partie par tout moyen et sous toute forme, ni la commercialisation, la traduction, l'adaptation, l'arrangement ou toute autre modification, ni la reproduction des éléments logiciels en découlant, et d'une manière générale à utiliser les éléments logiciels pour un autre usage.

7.6 Vous vous engagez à respecter les consignes d'utilisation des Services et Équipements Electroniques et à nous informer par tout moyen en cas de dysfonctionnement.

7.7 Vous vous engagez à ne pas porter atteinte directement ou indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auxquels vous seriez associé, à nos droits. En cas de tentative de saisie ou toute forme de contestation de nos droits, vous devrez nous en aviser immédiatement et élever toutes protestations contre la saisie et prendre toute mesure pour faire connaître les droits de propriété en cause.

7.8 Vous vous engagez à prendre à l'égard de votre personnel, et de toutes personnes extérieures qui auraient accès aux éléments logiciels, toutes les mesures nécessaires pour assurer le secret et le respect du droit de propriété visé ci-dessus.

7.9 Vous vous engagez notamment à prendre toutes dispositions pour que votre personnel ne conserve aucune copie desdits éléments logiciels.

## **Article 8. Secret bancaire et protection des données à caractère personnel**

### **8.1 Secret bancaire**

Nous nous engageons à prendre toutes les précautions utiles pour que soient assurés la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat. Nous nous assurons de la mise en œuvre de dispositifs de protection et de contrôle des accès physiques et logiques pour protéger ces données.

De convention expresse, vous nous autorisez à stocker le cas échéant des données secrètes ou confidentielles vous concernant et à les communiquer à des entités impliquées dans le fonctionnement des Services et Équipements Electroniques aux seules finalités de traiter les opérations de paiement, de prévenir des fraudes et de traiter les réclamations, qu'elles émanent des Titulaires de Cartes ou d'autres entités.

### **8.2 Protection des données à caractère personnel**

Chaque Partie s'engage à respecter ses propres obligations au regard du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes

physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (le « RGPD »).

Au sens du RGPD, vous êtes une Personne Concernée et nous sommes Responsable de Traitement. Le présent article au Contrat évoque uniquement les obligations liées à cette qualification des Parties au Contrat.

De façon générale, l'ensemble des traitements que nous mettons en œuvre sur les données personnelles de nos clients est précisé aux conditions générales applicables à nos services bancaires, disponible sur notre site internet.

La politique de traitement spécifique à un service particulier est explicitée dans l'Annexe concernée.

Le type de données concernées est celles nécessaires à la relation contractuelle et commerciale.

Base légale : exécution du Contrat, intérêt légitime (fraude).

Finalités : gestion des fonctionnalités figurant au Contrat.

Conformément à la réglementation applicable et notamment le chapitre III du RGPD, vous pouvez :

- Demander à accéder aux données à caractère personnel vous concernant et / ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- Définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel vous concernant en cas de décès ou en cas de dissolution de la personne morale ;
- Vous opposer au traitement de données à caractère personnel vous concernant réalisé aux fins de lutte contre la fraude et / ou de gestion des éventuels recours en justice, sous réserve que nous n'invoquons pas de motifs légitimes et impérieux ;
- Demander des limitations au traitement des données à caractère personnel vous concernant dans les conditions prévues à l'article 18 du RGPD ;
- Demander à recevoir les données à caractère personnel vous concernant sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique ;
- Introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Pour toute question en lien avec la protection des données à caractère personnel, vous pouvez joindre notre Délégué à la protection des données ;

- Par e-mail : [protectiondesdonnees@arkea.com](mailto:protectiondesdonnees@arkea.com)
- Par voie postale : Délégué(e) à la Protection des Données - Crédit Mutuel Arkéa - 29808 Brest Cedex 9

## **Article 9. Résiliation**

9.1 Si vous ne respectez pas vos obligations au titre du présent Contrat, et notamment en cas de déclaration inexacte ou frauduleuse ou de risque avéré de fraude, nous pourrions résilier de plein droit ou suspendre par tout moyen le Contrat, et vous pourrez, entre autres, être redevable de dédommagements en cas de préjudice. La résiliation prendra effet trente (30) jours après l'envoi d'une lettre recommandée mettant le Client en demeure de satisfaire à son engagement, restée sans effet. Nonobstant ce qui précède, nous pourrions résilier le Contrat de plein droit en cas d'urgence ou si l'inexécution du Client est si grave qu'une mise en demeure préalable serait vaine.

9.2 Nous nous réservons le droit de résilier seulement partiellement le Contrat en cas de non-respect des conditions stipulées en annexes, pour la prestation ou le Service / Équipement Électronique concerné.

9.3 Toute cessation de votre d'activité, cession ou mutation de votre fonds de commerce, entraîne la résiliation immédiate de plein droit du présent Contrat sous réserve du dénouement des opérations

en cours.

9.4 Conformément aux Conditions Particulières, la souscription d'un "Contrat d'adhésion aux systèmes d'acceptation de paiement par cartes" avec la Banque étant une condition préalable indispensable au fonctionnement des Services et Équipements Électroniques auxquels vous avez souscrits au titre des présentes, la fin prématurée du "Contrat d'adhésion aux systèmes d'acceptation de paiement par cartes" pour quelque cause que ce soit (nullité, résiliation, résolution, caducité notamment) entraînera automatiquement, de plein droit sans préavis et sous réserve du dénouement des opérations en cours, et sans autre formalité, la caducité du présent Contrat. Elle est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception. Son effet est immédiat.

9.5 Vous êtes tenu de nous restituer, au lieu que nous aurons désigné, sur simple demande, les éléments matériels des Équipements Électroniques en bon état de fonctionnement, les dispositifs de sécurité et documents en votre possession (carte(s) de domiciliation, etc.) dont nous sommes propriétaire.

#### **Article 10. Informations**

Vous reconnaissez être informé et acceptez que les Services et Équipements Électroniques sont susceptibles de connaître des dysfonctionnements ou incidents (« Dysfonctionnement »).

Vous vous engagez à nous informer de tous Dysfonctionnements dont vous auriez connaissance, et ce dans les meilleurs délais, et, le cas échéant, de nous apporter votre aide pour permettre leur régularisation (y compris en nous permettant et facilitant tout accès sur site au besoin).

Nous ne sommes en aucun cas responsable d'éventuelles perturbations ou indisponibilités des réseaux de télécommunications empêchant le fonctionnement normal des Services et Équipements Électroniques.

#### **Article 11. Modification et résiliation**

Nous pouvons modifier à tout moment le Contrat (dont les Conditions Générales) et/ou ses annexes notamment le montant de notre facturation. Vous en serez informé par tout moyen, au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles dispositions.

Si vous les refusez, vous pourrez résilier le Contrat dans ce délai de trente (30) jours. A défaut votre silence vaudra acceptation de ces nouvelles dispositions.

Le présent Contrat est en vigueur à compter de sa date de prise d'effet, selon les modalités et la durée prévues aux Conditions Particulières.

Chacun de nous peut, à tout moment, sans justification et sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent Contrat, par l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un délai de préavis de trente (30) jours.

Des frais de résiliation anticipée seront appliqués, conformément aux Conditions Particulières, en cas de résiliation pendant la Durée Initiale.

Si vous ne respectez pas vos obligations au titre du présent Contrat, et notamment en cas de déclaration inexacte ou frauduleuse ou de risque avéré de fraude, nous pourrions résilier immédiatement ou suspendre par tout moyen le Contrat, et vous pourrez, entre autres, être redevable de dédommagements en cas de préjudice.

**Article 12. Preuve**

Il est convenu que les données conservées dans notre système d'information et/ou de nos partenaires ont force probante quant à l'exécution des obligations des Parties. Ces données sur support informatique ou électronique constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve dans toute procédure, elles seront recevables, valables et opposables entre les Parties de la même manière et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

**Article 13. Loi Applicable / Tribunaux Compétents**

Le présent Contrat et toutes les questions qui s'y rapportent seront régis par le droit français et tout différend éventuel relatif à l'interprétation, la validité, et/ou l'exécution du Contrat sera soumis à la compétence des tribunaux français, y compris les procédures tendant à obtenir des mesures d'urgence ou conservatoires, en référé ou sur requête.

**Article 14. Langue du présent Contrat**

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

## **Annexe I : SERVICE D'ENCAISSEMENT DIGITAL**

### **Article 1. Présentation**

Le Service d'encaissement digital (ci-après dans cette annexe "le Service d'encaissement digital") vous permet ainsi qu'aux Personnes Habilitées (ci-après « Personnes Habilitées » qui désigne les personnes physiques, vos collaborateurs ou vos préposés, que vous autorisez à utiliser le Service aux fins d'agir au nom et pour votre compte dans le cadre et conformément au présent Contrat) d'accepter des paiements par Carte en mode sans contact sur un smartphone ou une tablette compatible (ci-après "Appareil Mobile") de type Android équipé de la fonctionnalité NFC (Near Field Communication).

Vous devez préalablement avoir installé l'Application d'encaissement digitale sur l'Appareil Mobile afin de bénéficier du Service d'encaissement digital et vous assurez de la mettre régulièrement à jour. Vous pouvez télécharger l'Application d'encaissement digitale sur autant d'Appareils Mobiles que vous le souhaitez. Cependant, un accès (avec un profil "administrateur" ou "utilisateur") ne vous permet de vous connecter qu'à un seul Appareil Mobile en simultané.

Nous sommes dûment licenciées par l'éditeur de l'Application afin de vous en faire bénéficier.

En signant le présent Contrat, vous acceptez sans réserve l'intégralité de la présente annexe et vous engagez à respecter les obligations à votre charge.

Toute utilisation de l'Application d'encaissement digitale et du Service d'encaissement digital doit se faire dans le respect des présentes.

### **Article 2 Principe de fonctionnement**

Dans le cadre du Service d'encaissement digital, vous vous engagez à :

- utiliser un Appareil Mobile (que nous ne vous fournissons pas) équipé d'une puce NFC activée ;
- utiliser un Appareil Mobile équipé de l'une des trois (3) dernières versions du système d'exploitation Android maintenue par Google. Pour des raisons techniques, le Service d'encaissement digital peut être incompatible avec certains modèles de smartphones ou tablettes. En raison de l'évolution constante de la gamme existante sur le marché, nous ne sommes pas en mesure de fournir une liste actualisée de l'ensemble des Appareils Mobiles compatibles avec le Service d'encaissement digital ;
- disposer d'une connexion à un réseau de télécommunication (réseau mobile ou internet) afin de permettre à l'Application d'encaissement digitale de communiquer avec nos serveurs ;
- télécharger l'Application d'encaissement digitale depuis la boutique d'applications « Google Play Store » ;
- permettre l'accès à la localisation de votre Appareil Mobile par l'Application d'encaissement digitale ;
- ne pas activer le mode "développeur" de votre Appareil Mobile.

Lorsque l'Application d'encaissement digitale est connectée avec votre logiciel de caisse, vous vous engagez également à utiliser une interface Android basée sur les champs définis dans la spécification Nexo Retailer. L'utilisation et la compatibilité de cette interface ne sont pas de notre responsabilité.

Tous les frais que vous supportez pour utiliser et accéder au Service d'encaissement digital (achat et maintenance de l'Appareil Mobile, logiciels, abonnement au réseau Internet ou mobile, etc.) sont à votre charge.

### Article 3 Accès au Service

A la souscription au Service d'encaissement digital, un accès avec un profil "administrateur" est créé pour la Personne Habilitée que vous désignez.

L'accès au Service d'encaissement digital est personnel et s'effectue par la saisie sur l'Application d'encaissement digitale d'un identifiant et d'un mot de passe confidentiel que la Personne Habilitée est invitée à créer via un lien transmis sur l'adresse électronique que vous nous aurez communiqué.

Pour des raisons de sécurité, l'identifiant et mot de passe ne doivent pas être communiqués à un tiers. Toute utilisation du Service d'encaissement digital sera présumée avoir été effectuée par la Personne Habilitée.

La Personne Habilitée ne peut se connecter avec son accès qu'à un seul Appareil Mobile en simultanément. Dès lors que la Personne Habilitée s'est connectée au Service d'encaissement digital, les utilisations suivantes ne nécessitent plus de saisie d'identifiant et mot de passe (hormis en cas de déconnexion au Service d'encaissement digital).

### Article 4 Gestion des accès

Le Service d'encaissement digital permet la mise à disposition d'accès à des Personnes Habilitées avec un profil "administrateur" ou "utilisateur". Ces profils permettent de personnaliser les fonctionnalités permises sur l'Application d'encaissement digital de la manière suivante :

	Fonctionnalités	Profil Administrateur	Profil Utilisateur
Paiement	Réaliser un paiement	Oui	Oui
	Envoyer un reçu digital de paiement	Oui	Oui
	Réaliser un remboursement	Oui	Non
Suivi des transactions	Consulter et exporter l'historique de mes transactions	Oui	Oui
	Consulter et exporter l'historique de mes transactions et de celles des autres personnes habilitées au Service d'encaissement digital	Oui	Non

En complément de l'accès initial fourni, vous pouvez habilitier des personnes supplémentaires (avec l'un ou l'autre des profils présentés ci-dessus) à accéder au Service d'encaissement digital. Le nombre de personnes supplémentaires que vous pouvez habilitier dépend de l'offre que vous souscrivez (votre conseiller se tient à votre disposition pour plus d'informations).

Vous êtes responsable de toutes les personnes que vous habilitiez. Vous vous portez fort de l'application et du respect des présentes Conditions Générales par vos Personnes Habilitées.

Vous devez contacter votre conseiller bancaire pour toutes demandes concernant la gestion de ces Personnes Habilitées (ajout, modification et suppression).

## Article 5 Fonctionnalités incluses dans le Service d'encaissement digital

Le Service d'encaissement digital propose les fonctionnalités suivantes :

### 5.1 Encaissement par Carte

Le Service d'encaissement digital vous permet, ainsi qu'aux Personnes Habilitées, de proposer l'encaissement par Cartes (qui peuvent être matérialisées par tout support physique ou dématérialisé) pour des transactions de tout montant en mode sans contact avec ou sans saisie du code confidentiel de la Carte.

Le Service d'encaissement digital comprend la mise à disposition de la solution d'encaissement digital ainsi qu' une assistance.

### 5.2 Remboursement

Vous pouvez (ou une Personne Habilitée ayant un profil "administrateur"), rembourser le Titulaire de Carte de la transaction initialement réalisée via le Service d'encaissement digital. Ce remboursement n'est possible que pour une transaction réalisée via le Service d'encaissement digital sous réserve que la transaction initiale ait été réalisée dans le mois précédent la demande de remboursement.

Vous faites votre affaire des règles légales et réglementaires de remboursement.

### 5.3 Génération d'un reçu de paiement digital

Le Service d'encaissement digital permet la mise à disposition d'un reçu de paiement digital au Titulaire de Carte par scan d'un QR Code, envoi d'un SMS ou e-mail.

### 5.4 Consultation des transactions

Le Service d'encaissement digital permet d'accéder à un historique des transactions réalisées sur les 13 derniers mois.

### 5.5 Export des journaux de transactions

Le Service d'encaissement digital permet d'exporter la liste des transactions via un fichier au format CSV.

### 5.6 Utilisation de l'Application d'encaissement digitale

L'Application d'encaissement digitale peut s'utiliser de manière :

- Autonome, non interfacée à une application de caisse ;
- Connectée avec un logiciel de caisse : l'Application d'encaissement digitale permet une intégration, par vos propres moyens et suivant le protocole standard « App2App » sur Android, avec une application de caisse installées toutes deux sur le même Appareil Mobile. L'Application d'encaissement digitale propose une interface Android basée sur les champs définis dans la spécification Nexo Retailer. L'utilisation et la compatibilité de cette interface ne sont pas de notre responsabilité. L'interface de l'Application d'encaissement digital comporte trois fonctions en standard :
  - Passage du montant depuis l'application de caisse vers l'Application d'encaissement digitale ;
  - Récupération du statut de la transaction ;
  - Récupération du contenu du reçu digital de paiement.

## **Article 6. Assistance**

Une assistance 6 jours sur 7 est comprise dans la mise à disposition du Service d'encaissement digital. Vous pouvez la contacter par téléphone ou courriel aux coordonnées ci-dessous :

- e-mail : [monetique@arkea.com](mailto:monetique@arkea.com)
- téléphone : 09 69 39 04 48 (appel non surtaxé)

## **Article 7. Licence et conditions d'utilisation**

Afin de bénéficier du Service d'encaissement digital via un Appareil Mobile, vous devez télécharger l'Application d'encaissement digitale sur le Google Play store. Le contenu de l'Application d'encaissement digitale, à savoir sa structure, son contenu éditorial, signes distinctifs, illustrations, images, photographies, charte graphique, marques, logos, sigles, œuvres audiovisuelles ou multimédia, contenus audio et sonores, ainsi que tout autre contenu présent au sein de l'Application d'encaissement digitale sont la propriété exclusive de leurs titulaires respectifs. Aucune représentation, reproduction, exploitation ou extraction, intégrale ou partielle, sur quelque support que ce soit, n'est autorisée.

Vous vous engagez à ne pas procéder à toute adaptation, modification, traduction, transcription, arrangement, compilation, décompilation, assemblage, désassemblage, transcodage, ni réaliser de rétro-ingénierie sur tout ou partie de l'Application d'encaissement digitale, de son contenu ou, plus généralement, sur tout logiciel ou matériel que nous vous mettons à disposition dans le cadre du Contrat.

Nous vous concédons un droit personnel (à vous et aux Personnes Habilitées) d'utilisation de l'Application d'encaissement digitale et de son contenu. Ce droit est accordé à titre non exclusif, révocable, non cessible, non transférable, sur le territoire de l'Union Européenne et pour le seul usage stipulé au Contrat, à l'exclusion de toute autre finalité, sous réserve du règlement des sommes dues, conformément aux Conditions Particulières.

Il est strictement interdit d'accéder et/ou d'utiliser et/ou de tenter d'accéder ou d'utiliser les codes sources ou objets de l'Application d'encaissement digitale.

Vous vous engagez à ne pas mettre en place des systèmes susceptibles de pirater l'Application d'encaissement digitale et/ou le Service d'encaissement digital en tout ou partie, d'introduire un virus dans les systèmes ou de nature à violer les dispositions du Contrat.

## **Article 8. Disponibilité**

Le Service d'encaissement digital est accessible en ligne 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service.

Nous ne garantissons pas que l'Application d'encaissement digitale sera exempte d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que l'Application d'encaissement digitale fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'elle soit compatible avec un Appareil mobile ne répondant pas aux spécifications notamment prévues à l'article 2 de la présente annexe.

Compte tenu de la complexité du réseau internet et de l'afflux, nous n'offrons aucune garantie de continuité du service et ne pourrions voir notre responsabilité engagée en cas d'impossibilité temporaire d'accéder en tout ou partie à l'Application d'encaissement digitale. Aucun droit à indemnisation n'est accordé au titre du présent article.

## Article 9. Données à caractère personnel

Vous vous engagez à respecter vos propres obligations au regard du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (le « RGPD »).

Dans le cadre de vos activités courantes vis-à-vis de vos propres clients, au sens du RGPD, vous êtes Responsable de Traitement indépendant vis-à-vis du Titulaire de Carte (ce dernier étant Personne Concernée).

Nous sommes Responsable de Traitement vis-à-vis de vous au sens du RGPD.

A votre niveau, vis-à-vis du Titulaire de Carte : vous vous assurez de respecter l'intégralité du RGPD. En ce sens, à titre d'exemple, vous devez délivrer l'information sur le service rendu, favoriser l'exécution des droits des personnes (comme notamment d'accès et rectification) et collecter le consentement lorsque cela est nécessaire.

Lors de l'exécution du Service d'encaissement digital, vous pouvez et nous pouvons, avoir accès à des données à caractère personnel du Titulaire de Carte. L'information du Titulaire de Carte (votre client) se faisant à votre niveau.

En effet, en application de la réglementation, il est précisé que vous êtes dans l'obligation de collecter auprès du Titulaire de Carte les données à caractère personnel nécessaires pour l'exécution de la vente via le Service d'encaissement digital. Vous collectez donc des informations personnelles concernant le Titulaire de Carte. Dans le cadre du Service d'encaissement digital, ces données nous sont transmises de manière sécurisée afin d'exécuter les ordres de paiement. On peut donc considérer que les traitements dont vous devez faire part au Titulaire de la Carte (menés directement par vous ou notre intermédiaire) sont la collecte et le traitement de données personnelles le concernant en vue :

- d'exécuter le service de paiement,
- de lutter (de manière légitime) contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice,
- et de répondre à nos obligations légales et réglementaires.

Pour satisfaire aux finalités précisées ci-dessus, ces données à caractère personnel pourront notamment être communiquées à toutes les entités du Groupe Crédit Mutuel Arkéa, à tous ses partenaires qui interviennent dans le cadre du présent Contrat, à l'éditeur de l'Application d'encaissement digitale, aux autorités administratives et judiciaires compétentes, ainsi qu'aux Schémas de cartes de paiement liées aux marques que vous acceptez. Vous devez indiquer au Titulaire de Carte les destinataires des données.

Conformément à la réglementation applicable et notamment le chapitre III du RGPD, le Titulaire de Carte est susceptible de s'adresser à vous afin d'exercer les droits suivants, dont il bénéficie :

- demander à accéder aux données personnelles le concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- s'opposer au traitement de données personnelles le concernant ;
- retirer son consentement à tout moment ;
- demander des limitations au traitement des données personnelles le concernant ;
- demander la portabilité de ses données personnelles.

Le Titulaire de Carte est aussi en droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Vous vous engagez à répondre au Titulaire de Carte conformément à la réglementation applicable.

En ce qui concerne les questions d'un Titulaire de Carte relatives aux données collectées à

l'occasion de l'usage du Service d'encaissement digital, vous pouvez joindre notre Délégué à la protection des données aux coordonnées suivantes :

- Par e-mail : [protectiondesdonnees@arkea.com](mailto:protectiondesdonnees@arkea.com)
- Par voie postale : Délégué(e) à la Protection des Données - Crédit Mutuel Arkéa - 29808 Brest Cedex 9.

Vous ne pouvez utiliser les données à caractère personnel collectées à l'occasion de l'usage du Service d'encaissement digital que pour la réalisation de vos ventes par Carte et le traitement des réclamations. Sauf obligations légales et réglementaires, vous ne pouvez ni les céder, ni en faire un quelconque usage qui ne soit pas directement visé par le présent Contrat. A titre d'exemples : le démarchage commercial, l'analyse des données transitant à votre niveau et la sollicitation par voie électronique du Titulaire de Carte hors champ des traitements décrits dans le présent article sont à proscrire à votre niveau.

Vous vous engagez à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour que soient assurés la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel du Titulaire de Carte que vous êtes amenés à recueillir à l'occasion de votre activité.

Le numéro de téléphone mobile ou l'adresse e-mail du Titulaire de Carte seront uniquement utilisés à votre niveau pour l'envoi du reçu de paiement (avec information préalable de votre part envers le Titulaire de Carte). Pour rappel, la finalité de ce traitement étant ainsi défini : ne pas faire un usage détournée (dont vous seriez seul responsable) des données collectées pour des usages arrêtés, vous ne pouvez faire aucun autre usage de ces données collectées précédemment évoquées et transitant à votre niveau.

Ces reçus de paiement, ainsi que les informations liées aux transactions, seront stockés (à votre niveau comme au notre) treize (13) mois puis détruits, conformément aux règles PCI DSS en vigueur.

#### **Article 10. Liens hypertextes**

Des liens hypertextes peuvent être présents sur l'Application d'encaissement digitale. Vous êtes informé qu'en cliquant sur ces liens, vous sortirez de l'application. Nous ne sommes en aucun cas responsable du contenu vers lequel vous pourriez être redirigé.

#### **Article 11. Responsabilité**

Nous nous engageons à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer au mieux l'accès au Service d'encaissement digital.

Nous ne sommes en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels tiers installés sur l'Appareil Mobile ou en cas de dysfonctionnements de l'Appareil Mobile lui-même.

Vous êtes seul responsable de vos identifiants et mots de passe. Vous vous engagez à les garder confidentiels et à ne pas les transmettre à des tiers, en dehors des Personnes Habilitées pour lesquelles vous vous portez fort. Si vous avez connaissance d'une utilisation non autorisée de votre compte, il vous appartient d'en informer immédiatement l'assistance en écrivant à l'adresse figurant à l'article 6 ci-dessus.

De manière générale, vous acceptez et reconnaissez que votre utilisation du Service d'encaissement digital, y compris les informations que vous diffusez, est faite sous votre unique et entière responsabilité.

En utilisant le Service d'encaissement digital, vous vous engagez à ne pas agir de manière dommageable ou ayant pour effet de nous causer un préjudice d'image, d'endommager ou de rendre inopérante l'Application d'encaissement digitale, de porter atteinte à nos intérêts ou à nos droits.

Nous ne pourrions être tenu responsable que des dommages directs que nous vous causerions du fait d'une violation d'une ou plusieurs stipulations du Contrat. Sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave, notre responsabilité sera limitée à 100 % des sommes que vous aurez payées par an au titre du présent Contrat, tous faits générateurs confondus et par année contractuelle.

Nous ne saurons être tenu pour responsable et ne saurons être tenus de vous indemniser du préjudice indirect qui résulterait de l'indisponibilité du Service d'encaissement digital. Nous ne saurons, à cet égard, être tenu pour responsable de tout dommage résultant de la perte, de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données, de la transmission accidentelle de virus ou autres éléments nuisibles, de l'attitude ou comportement d'un tiers. Nous n'encourons aucune responsabilité du fait (i) de l'impossibilité d'accéder au Service d'encaissement digital, (ii) d'un mauvais usage du Service d'encaissement digital (iii) de la saturation des réseaux de télécommunication, (iv) d'éventuels dysfonctionnements sur les terminaux mobiles que vous utilisez.

Nous ne sommes en aucun cas responsable des éventuelles conséquences liées à la désactivation de l'antivirus installés sur votre Appareil Mobile.

Notre responsabilité ne peut pas être engagée en cas de force majeure ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

## Annexe II : PAGE DE PAIEMENT SUR INTERNET

### Article 1. Présentation

- 1.1 L'Équipement Electronique "Page de paiement sur internet" permet aux Clients qui pratiquent une activité de vente à distance dite « en ligne » de proposer un système de paiement sécurisé dont l'objet est de recueillir, sécuriser, contrôler, enregistrer, et remettre en recouvrement les transactions de paiement réalisées.
- 1.2 L'Équipement Électronique est constitué d'un système affichant des pages de paiement sécurisées en « https », cryptant les données transférées sur le réseau internet par un protocole « SSL », respectant le standard PCI-DSS et supportant le protocole 3D Secure qui s'interface avec votre application web ou mobile.
- 1.3 Nous mettons également à votre disposition un centre d'administration accessible par internet au moyen d'une connexion « SSL ». Les données de connexions personnalisées sont communiquées aux personnes que vous avez définies dans le Formulaire de paramétrage. Il permet, notamment, le suivi en temps réel des transactions, la gestion des paiements (validation, remboursement...) ainsi que le paramétrage de la "Page de paiement sur internet".
- 1.4 L'Équipement Électronique "Page de paiement sur internet" est commercialisé sous deux formats :
- CITELIS – Liberté : une offre contenant les fonctionnalités essentielles au paiement sur internet avec une tarification "à l'usage" sans abonnement mensuel.
  - CITELIS – Intégrale : une offre permettant d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités permises par l'Équipement Électronique (personnalisation de la page de paiement, large gamme de moyens et modes de paiement...) avec une tarification sous forme d'abonnement mensuel.
- 1.5 Services inclus dans CITELIS Liberté et CITELIS Intégrale

	DÉTAILS	CITELIS LIBERTÉ	CITELIS INTÉGRALE
<b>PAGES DE PAIEMENT</b>	Personnalisation <i>couleurs, police, ajout d'image</i>	X	X
	Personnalisation « avancée » ( <i>iframe, template dynamique,url personnalisée</i> )		X
	Compatibilité multi-canal ( <i>internet, smartphone</i> )	X	X
	Compatibilité multi-canal « avancée » ( <i>internet, smartphone, serveur vocal interactif, centre d'appel</i> )		X
	Mise à disposition reçu de paiement	X	X
	Création manuelle de transactions		X
	Gestion de plusieurs pages de paiement		X
<b>MOYENS DE PAIEMENT</b>	Acceptation des Cartes « CB » ou Agréées « CB » (dont le portefeuille électronique "Click to pay")	X	X
	Acceptation des Cartes « privatives ou accréditives » ( <i>Cofinoga, American Express, Cetelem ...</i> )		X
	Acceptation du portefeuille électronique <i>Paypal</i>		Option
	Acceptation des moyens de paiements alternatifs ( <i>Lydia, Klarna...</i> )		Option

	Compatibilité Protocole 3D-Secure	X	X
<b>FONCTIONNALITÉS DE PAIEMENT</b>	Paielement récurrent ( <i>abonnement</i> )	X	X
	Paielement à l'expédition	X	X
	Paielement en plusieurs fois	X	X
	Paielement en « 1 clic »	X	X
	Remise en banque automatique ou manuelle	X	X
<b>FONCTIONNALITÉS DU CENTRE ADMINISTRATION</b>	Suivi en temps réel des transactions	X	X
	Recherche de transactions	X	X
	Annulation/remboursement de transactions ( <i>total ou partiel</i> )	X	X
	Gestion personnalisée des utilisateurs	X	X
	Reporting transactionnel	X	X
	Synthèse financière		X
	Outil de lutte contre la fraude	X	X
Outil de lutte contre la fraude « avancé » ( <i>fonction de « scoring » permettant d'estimer le risque et d'appliquer les contrôles nécessaires</i> )		X	
<b>REPORTING</b>	Journaux Rapprochement Bancaire	Option	Option
	Journaux Rapprochement des Impayés	Option	Option

Les offres comprennent la mise à disposition d'une Page de Paiement, la mise à disposition de la documentation technique et fonctionnelle ainsi qu'une assistance technique et fonctionnelle.

## **Article 2. Cartes "privatives ou accréditives" et portefeuille électronique**

2.1 Si vous souhaitez accepter des Cartes « privatives ou accréditives » ou le portefeuille électronique Paypal, vous devez préalablement conclure un accord avec l'organisme fournissant la prestation en sus de la souscription d'un contrat d'intégration de logiciel privatif auprès de nous.

Dans ce cadre, nous mettons uniquement à disposition les moyens techniques nécessaires pour assurer le lien entre la Page de paiement sur internet et l'organisme que vous aurez choisi. Nous sommes et demeurons tiers à toute relation entre vous et lesdits organismes.

2.2 L'Équipement Électronique "Page de paiement sur internet" permet nativement l'acceptation du portefeuille électronique "Click to pay", solution qui permet au Titulaire de carte de régler ses achats en quelques clics s'il y a préalablement enrôlé sa Carte.

## **Article 3. Intégration de la Page de paiement sur internet**

### **3.1 Intégration**

Nous proposons les modes d'intégration suivants afin de vous interfacier à votre application web ou mobile :

- Plugins e-commerce : vous utilisez une plateforme e-commerce (CMS) du marché : il vous suffit de configurer le module de paiement grâce à nos plugins (liste des plugins compatibles disponibles sur simple demande) ;
- Kit d'intégration web (sdk) : intégration à l'aide d'un kit contenant des exemples de contenu et développé en langages PHP, ASP et JAVA ;
- Kit d'intégration mobile (sdk) : intégration à l'aide d'un kit prêt à l'emploi et facilement

- intégré à votre application ;
- API : intégration au cœur de votre site internet et utilisation des différents web services mis à disposition.

La connaissance du langage HTML et d'un langage de programmation (PHP, ASP, JAVA) sont conseillés.

### 3.2 Procédure d'intégration

Après signature du Contrat, nous vous transmettons par courriel un Formulaire de paramétrage afin de collecter les informations nécessaires à l'ouverture de la Page de paiement sur internet.

Les phases d'intégration et de tests techniques sont réalisées entre vous (ou votre hébergeur en charge de la solution) et notre support technique.

Une fois l'intégration finalisée, vous devez nous solliciter pour un passage en production en nous adressant un procès-verbal de recettes dûment rempli et signé.

Les passages en production s'effectuent du lundi au jeudi sous réserve :

- de votre enregistrement au protocole 3D Secure par les Schémas de carte,
- que vous ayez effectué au moins une transaction de paiement acceptée et refusée.
- que vous nous ayez transmis le procès-verbal de recette.

### 3.3 Modification de paramétrage

Toutes modifications devant être effectuées sur la configuration administrative et technique de l'Équipement Électronique telles que l'ajout ou la suppression d'utilisateurs au centre d'administration, la modification des paramètres de remise en banque des transactions sont à formuler par l'intermédiaire du Formulaire de paramétrage.

## Article 4. Protocole 3D Secure

Nous vous enregistrons auprès des Schémas de carte afin de vous affilier au protocole 3D Secure. L'activation du dispositif 3D Secure est effective sous 15 jours ouvrés à partir de notre réception, du Formulaire de paramétrage que vous nous avez transmis.

## Article 5. Vos obligations

Vous vous engagez à :

- 5.1 Souscrire auprès de nous un "Contrat d'adhésion aux systèmes d'acceptation de paiement par cartes" afin de domicilier les flux liés au présent Contrat auprès de nous.
- 5.2 Réaliser une interface spécifique sur votre application de vente pour se connecter à la Page de paiement sur internet. La réalisation, l'intégration et le maintien à jour de cette interface sont de votre responsabilité exclusive. Nous ne pourrions être tenu pour responsable des dysfonctionnements de la Page de paiement sur internet causés par la mauvaise réalisation, intégration et/ou mise à jour de ladite interface. Vous devez vous assurer de la conformité et de la sécurité de votre site internet, vous serez seul responsable en cas de fraude.
- 5.3 Ne pas stocker les informations sensibles liées aux données des Cartes de paiement par la mise en œuvre de vos propres pages de paiements ou par le biais de tous autres moyens (courriel, téléphone...). Dans le cas contraire, vous vous engagez à appliquer toutes les mesures

réglementaires et sécuritaires, notamment PCI-DSS, y afférant, à garantir la conformité de votre système avec les normes en vigueur et conditions fixées dans le “Contrat d'adhésion aux systèmes d'acceptation de paiement par cartes” et à assumer seul les risques et conséquences d'une défaillance de votre système, étant précisé que nous ne pourrions être mis en cause de quelque manière que ce soit.

- 5.4 Respecter les éléments techniques et fonctionnels indiqués dans les documents d'intégration et d'implémentation ou toute autre documentation que nous vous transmettrons et suivre les procédures décrites comme telles, notamment en ce qui concerne la recette et la mise en production de la Page de Paiement sur internet.
- 5.5 Renseigner et nous retourner signé le Formulaire de paramétrage transmis à la signature du présent Contrat.
- 5.6 Justifier auprès de nous, de la bonne réalisation de vos obligations et en fournir les documents associés sur simple demande.
- 5.7 Être tenu pour seul responsable de l'application de vos obligations et d'en supporter les coûts associés.
- 5.8 Payer les sommes dues au titre de la mise à disposition de l'Équipement Électronique “Page de paiement sur internet ” selon les Conditions Particulières que nous avons convenues ensemble.
- 5.9 Prendre à votre charge le coût des communications liées au fonctionnement de l'Équipement Électronique “Page de paiement sur internet ”.

## **Article 6. Nos obligations**

Nous nous engageons à :

- 6.1 Exécuter avec le plus grand soin les prestations qui nous sont confiées dans le cadre du Contrat. A ce titre, nous sommes tenues de mettre en œuvre l'ensemble des moyens reconnus nécessaires, conformément aux règles de l'art, pour atteindre les objectifs mis à notre charge au titre du présent Contrat. Nous déterminons librement les moyens que nous mettons en œuvre pour assurer nos services. Nous choisissons notamment nos prestataires et ne saurions être tenu d'intervenir en cas d'indisponibilité des équipes techniques de ces derniers ou d'elle-même, le cas échéant.
- 6.2 Vous fournir un Équipement Électronique disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7, sous réserve de période d'indisponibilité liée à la réalisation d'opérations d'actualisation ou de maintenance programmées et des cas de défaillances, de retards ou de défauts de performance pouvant intervenir indépendamment de notre volonté compte tenu de la structure du réseau internet et des spécificités liées à la Page de paiement sur internet.
- 6.3 Vous fournir un Équipement Électronique respectant le standard PCI-DSS (sous réserve que vous vous interfaciez à votre application web via l'un des plugins e-commerce que nous vous mettons à disposition) et supportant le protocole 3D Secure.
- 6.4 Vous fournir les éléments techniques et fonctionnels vous permettant la bonne mise en œuvre de Équipement Électronique ainsi qu'une prestation d'assistance par téléphone et courriel ; à noter que les coûts d'appel téléphonique restent à votre charge.

## **Article 7. Assistance**

Pour vous aider dans la mise en œuvre et l'exploitation de la Page de paiement sur internet, nous mettons à votre disposition une assistance technique, administrative et fonctionnelle accessible gratuitement :

- assistance technique : par courriel support.citelis@monext.com
- assistance administrative et fonctionnelle : par téléphone au 09 69 39 04 48 (n° cristal non surtaxé) ou par courriel monetique.ecommerce@arkea.com

#### **Article 8. Données à caractère personnel**

Vous vous engagez à respecter vos propres obligations au regard du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (le « RGPD »).

Dans le cadre de vos activités courantes vis-à-vis de vos propres clients, au sens du RGPD, vous êtes Responsable de Traitement indépendant vis-à-vis du Titulaire de Carte (ce dernier étant Personne Concernée).

Nous sommes Responsable de Traitement vis-à-vis de vous au sens du RGPD.

A votre niveau, vis-à-vis du Titulaire de Carte : vous vous assurez de respecter l'intégralité du RGPD. En ce sens, à titre d'exemple, vous devez délivrer l'information sur le service rendu, favoriser l'exécution des droits des personnes (comme notamment d'accès et rectification) et collecter le consentement lorsque cela est nécessaire.

Dans le cadre de l'utilisation de la Page de paiement sur internet, vous pouvez et nous pouvons, avoir accès à des données à caractère personnel du Titulaire de Carte. L'information du Titulaire de Carte (votre client) se faisant à votre niveau.

En effet, en application de la réglementation, il est précisé que vous êtes dans l'obligation de collecter auprès du Titulaire de Carte les données à caractère personnel nécessaires pour l'exécution de la vente via la Page de paiement sur internet. Vous collectez donc des informations personnelles concernant le Titulaire de Carte. Dans le cadre de l'utilisation de la Page de paiement sur internet, ces données nous sont transmises de manière sécurisée afin d'exécuter les ordres de paiement. On peut donc considérer que les traitements dont vous devez faire part au Titulaire de la Carte (menés directement par vous ou notre intermédiaire) sont la collecte et le traitement de données personnelles le concernant en vue :

- d'exécuter le service de paiement,
- de lutter (de manière légitime) contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice,
- et de répondre à nos obligations légales et réglementaires.

Pour satisfaire aux finalités précisées ci-dessus, ces données à caractère personnel pourront notamment être communiquées à toutes les entités du Groupe Crédit Mutuel Arkéa, à tous ses partenaires qui interviennent dans le cadre du présent Contrat, aux autorités administratives et judiciaires compétentes, ainsi qu'aux Schémas de cartes de paiement liées aux marques que vous acceptez. Vous devez indiquer au Titulaire de Carte les destinataires des données.

Conformément à la réglementation applicable et notamment le chapitre III du RGPD, le Titulaire de Carte est susceptible de s'adresser à vous afin d'exercer les droits suivants, dont il bénéficie :

- demander à accéder aux données personnelles le concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- s'opposer au traitement de données personnelles le concernant ;
- retirer son consentement à tout moment ;
- demander des limitations au traitement des données personnelles le concernant ;

- demander la portabilité de ses données personnelles.

Le Titulaire de Carte est aussi en droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Vous vous engagez à répondre au Titulaire de Carte conformément à la réglementation applicable.

En ce qui concerne les questions d'un Titulaire de Carte relatives aux données collectées à l'occasion de l'usage de la Page de paiement sur internet, vous pouvez joindre notre Délégué à la protection des données aux coordonnées suivantes :

- Par e-mail : [protectiondesdonnees@arkea.com](mailto:protectiondesdonnees@arkea.com)
- Par voie postale : Délégué(e) à la Protection des Données - Crédit Mutuel Arkéa - 29808 Brest Cedex 9.

Vous ne pouvez utiliser les données à caractère personnel collectées à l'occasion de l'usage de la Page de paiement sur internet que pour la réalisation de vos ventes par Carte et le traitement des réclamations. Sauf obligations légales et réglementaires, vous ne pouvez ni les céder, ni en faire un quelconque usage qui ne soit pas directement visé par le présent Contrat. A titre d'exemples : le démarchage commercial, l'analyse des données transitant à votre niveau et la sollicitation par voie électronique du Titulaire de Carte hors champ des traitements décrits dans le présent article sont à proscrire à votre niveau.

Vous vous engagez à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour que soient assurés la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel du Titulaire de Carte que vous êtes amenés à recueillir à l'occasion de votre activité.

L'adresse e-mail du Titulaire de Carte sera uniquement utilisée à votre niveau pour l'envoi du reçu de paiement (avec information préalable de votre part envers le Titulaire de Carte). Pour rappel, la finalité de ce traitement étant ainsi défini : ne pas faire un usage détournée (dont vous seriez seul responsable) des données collectées pour des usages arrêtés, vous ne pouvez faire aucun autre usage de ces données collectées précédemment évoquées et transitant à votre niveau.

Ces reçus de paiement, ainsi que les informations liées aux transactions, seront stockés (à votre niveau comme au nôtre) treize (13) mois puis détruits, conformément aux règles PCI DSS en vigueur.

## Annexe III : TERMINAL DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE

### Article 1. Présentation

L'Équipement Électronique "terminal de paiement électronique" permet aux Clients qui pratiquent une activité de vente "en face à face" de proposer un système de paiement sécurisé dont l'objet est de recueillir, sécuriser, contrôler, enregistrer, et remettre en recouvrement les transactions de paiement réalisées.

#### Descriptif des fonctionnalités et caractéristiques des différents types de TPE

	TPE Fixe	TPE Portable	TPE Portable sans imprimante (Wifi) "Evasion +"	TPE Fixe	TPE Mobile	TPE mobile sans imprimante "Evasion +"
<b>Moyens de paiement acceptés en contact, sans contact et sans contact +</b>	Acceptation des Cartes « CB » ou Agréées « CB »					
<b>Acceptation des cartes de paiement « privatives ou accréditives » (Cofinoga, American Express...)</b>	X	X		X	X	
<b>Assistance technique</b>	Assistance assurant la maintenance des TPE 6j/7j					
<b>Connexion ADSL</b>	X	X	X			
<b>Connexion 3G/4G</b>				X	X	X
<b>Impression de reçus</b>	X	X		X	X	
<b>Reçus dématérialisés</b>			X			X
<b>Alimentation sur prise électrique</b>	X			X		
<b>Alimentation sur batterie</b>		X	X		X	X
<b>Socle de charge</b>		X			X	
<b>Utilisation fixe dans le point de vente</b>	X	X	X	X	X	X
<b>Utilisation portable dans le point de vente</b>		X	X		X	X
<b>Utilisation mobile en dehors d'un point de vente</b>			Oui si partage de connexion avec un smartphone		X	X

## Article 2. Vos obligations

Vous devenez gardien du matériel loué ou mis à disposition à compter de la date d'installation de celui-ci dans vos locaux.

Vous vous engagez à :

- 2.1 Réserver dans le Point d'acceptation l'emplacement nécessaire à l'installation du TPE que nous vous fournissons.
- 2.2 Faire votre affaire des travaux préalables à l'installation des TPE objet du Contrat : mise à disposition des prises électriques, d'une connexion internet (port ethernet...) à proximité de chaque TPE.
- 2.3 Nous laisser libre accès, sur place ou à distance, aux TPE en vue de leur maintenance (réalisée par nous, le constructeur ou un mainteneur agréé), ainsi que pour les différents travaux destinés à maintenir les TPE en parfait état de fonctionnement afin de garantir la sécurité et la rapidité des opérations et rester en conformité avec la réglementation.
- 2.4 Signer, à réception du TPE, qu'il s'agisse d'une première installation ou d'un remplacement, un bordereau de prise en charge qui vous sera présenté. Ce document reprend les caractéristiques indispensables à l'identification du TPE.
- 2.5 Ne pas utiliser le TPE à des fins illicites ou non autorisées par nous ou le constructeur, et n'y apporter aucune modification sans notre accord préalable (chargement de logiciel notamment).
- 2.6 Assurer, selon le mode d'emploi, les conditions de bon fonctionnement des TPE dont vous avez la garde.
- 2.7 Veiller à ce que votre police d'assurance couvre bien les risques inhérents à la garde des TPE et dont nous ne saurions être responsables, ainsi que les dommages directs ou indirects résultant de leur vol, de leur destruction ou de leur altération. Notamment, il est de votre responsabilité de vous assurer contre toutes dégradations qu'il pourrait causer ou qui seraient subies par lui.
- 2.8 Assumer toutes les obligations du dépositaire, conformément aux dispositions des articles 1927 et suivants du Code Civil. Vous êtes tenu de restituer, au terme du Contrat ou sur simple demande, les TPE en votre possession.
- 2.9 Payer toutes sommes dues conformément aux Conditions Particulières convenues avec nous.
- 2.10 Nous indemniser en cas de perte ou dégradation d'un TPE confié dans le cadre des présentes. Vous acceptez, en l'absence de couverture du préjudice par une assurance, que nous puissions prélever sur un compte courant dont vous êtes titulaire dans nos livres le montant correspondant au coût des réparations, ou à la valeur d'achat du matériel déduction faite de 10% de cette valeur par année de mise à disposition, si le matériel a été perdu ou volé.
- 2.11 Utiliser le TPE uniquement sur le Point d'Acceptation mentionné aux Conditions Particulières, celui-ci devant être situé en France métropolitaine.
- 2.12 Vous ne pouvez en aucun cas installer sur les TPE des logiciels ou des applications que nous n'avons pas autorisées.  
  
Par ailleurs, les TPE mis à votre disposition demeurent notre propriété. Vous vous engagez à suivre diligemment toute demande de notre part tendant à la récupération, l'échange ou la modification de TPE. Une telle demande peut survenir à tout moment, ce que vous acceptez sans réserve.
- 2.13 Reconnaître notre absence de responsabilité en cas de piratage, de fraude ou de détournement de la connexion Internet par vous même ou par un tiers, affectant le TPE, les paramètres de configuration du terminal, les données du TPE ou véhiculées par le TPE et plus généralement tout

piratage, fraude ou détournement ayant pour origine ou cause la connexion du TPE et affectant la réalisation d'une opération de paiement.

### **Article 3. Nos obligations**

Nous nous engageons à :

- installer ou faire installer le(s) TPE désigné(s) aux Conditions Particulières,
- installer ou faire installer les logiciels particuliers ou d'applications spécifiques sur votre demande, sous réserve de notre acceptation et de la souscription des contrats adéquats et de compatibilité avec ce ou ces derniers,
- vous fournir une prestation d'assistance téléphonique.

Ces services et toutes autres interventions sur les TPE seront exclusivement exécutés par nos soins ou par un ou plusieurs de nos prestataires que nous avons choisis et agréés.

Nous déterminons librement les moyens que nous mettons en œuvre pour assurer ces services. Nous choisissons notamment nos prestataires et nous ne saurions être tenue d'intervenir en cas d'indisponibilité des équipes d'installation ou de maintenance de ces derniers ou d'elle-même, le cas échéant.

Si le TPE défini aux Conditions Particulières des présentes est détachable d'une base fixe, nous ne nous engageons pas sur la possibilité d'utiliser ledit TPE au-delà de quelques mètres dans une même pièce, distance variable selon les obstacles présents et les caractéristiques techniques du TPE loué.

### **Article 4. Preuve de l'état des Équipements Électroniques**

Les TPE délivrés et/ou installés seront présumés l'être en bon état d'usage jusqu'à preuve contraire.

Les constatations faites par les équipes de maintenance feront foi entre les parties jusqu'à preuve contraire.

Si nous constatons des pertes ou des dégradations de matériel, ces constatations prévaudront sur vos affirmations, sauf à ce que vous en rapportiez une preuve contraire.

### **Article 5. Assistance**

Pour vous aider dans la mise en œuvre et l'exploitation de cette solution de paiement, nous mettons à disposition une assistance technique, administrative et fonctionnelle accessible par téléphone au 09 69 32 05 76 (n° cristal appel non surtaxé) ou par courriel à l'adresse [monetique@arkea.com](mailto:monetique@arkea.com).

### **Article 6. Prestations incluses**

Le tarif de la location d'un TPE comprend son installation, une formation, une assistance téléphonique 6 jours sur 7, sa maintenance et ses fournitures.

### **Article 7. Spécificité du TPE Portable EVASION +**

#### **7.1 Reçus de paiement dématérialisés du Client et du Titulaire de Carte**

Le TPE ÉVASION + ne dispose pas de module d'imprimante. Les reçus de paiement sont dématérialisés. Au moment de la transaction, vous pouvez saisir optionnellement le numéro de téléphone mobile du Titulaire de Carte ou son adresse e-mail directement sur le TPE. Vous pourrez alors transmettre le reçu

de paiement du Titulaire de Carte par le mode défini lors de la transaction.

Le numéro de téléphone mobile ou l'adresse e-mail du Titulaire de Carte seront uniquement utilisés pour l'envoi du reçu de paiement via le service "dématérialisation" du portail VISION mais ne sera pas sauvegardé.

Vous pourrez récupérer à tout moment, sur le portail VISION un duplicata de votre reçu de paiement ainsi que celui du Titulaire de Carte.

Ces reçus de paiement, ainsi que les informations liées aux transactions, seront stockées treize (13) mois puis détruites, conformément aux règles PCI DSS en vigueur.

## **7.2 Activation du portail VISION**

Lors de la souscription à l'offre EVASION +, vous devrez nous communiquer l'adresse e-mail sur laquelle vous souhaitez recevoir votre login de connexion au portail VISION, ainsi que votre numéro de téléphone mobile sur lequel vous recevrez votre mot de passe initial, valable pour une durée de trois (3) jours. A la première connexion, vous devrez changer le mot de passe.

Pour des raisons de sécurité, vous ne devez jamais partager votre identifiant de connexion et/ou votre mot de passe.

## **Article 8. Disponibilité**

Nous ne garantissons pas que le portail VISION et/ou le TPE seront exempts d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigées, ni que le portail et/ou le TPE fonctionneront sans interruption ou panne.

Compte tenu de la complexité du réseau internet et de l'afflux, nous n'offrons aucune garantie de continuité du service et ne pourrions voir notre responsabilité engagée en cas d'impossibilité temporaire d'accéder en tout ou partie du portail VISION et/ou d'utilisation du TPE. Aucun droit à indemnisation n'est accordé au titre du présent article.

## **Article 9. Données à caractère personnel**

Vous vous engagez à respecter vos propres obligations au regard du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (le « RGPD »).

Dans le cadre de vos activités courantes vis-à-vis de vos propres clients, au sens du RGPD, vous êtes Responsable de Traitement indépendant vis-à-vis du Titulaire de Carte (ce dernier étant Personne Concernée).

Nous sommes Responsable de Traitement vis-à-vis de vous au sens du RGPD.

A votre niveau, vis-à-vis du Titulaire de Carte : vous vous assurez de respecter l'intégralité du RGPD. En ce sens, à titre d'exemple, vous devez délivrer l'information sur le service rendu, favoriser l'exécution des droits des personnes (comme notamment d'accès et rectification) et collecter le consentement lorsque cela est nécessaire.

Dans le cadre de l'utilisation du TPE ou du portail VISION, vous pouvez et nous pouvons, avoir accès à des données à caractère personnel du Titulaire de Carte. L'information du Titulaire de Carte (votre client)

se faisant à votre niveau.

En effet, en application de la réglementation, il est précisé que vous êtes dans l'obligation de collecter auprès du Titulaire de Carte les données à caractère personnel nécessaires pour l'exécution de la vente via le TPE. Vous collectez donc des informations personnelles concernant le Titulaire de Carte. Dans le cadre de l'utilisation du TPE ou du portail VISION, ces données nous sont transmises de manière sécurisée afin d'exécuter les ordres de paiement. On peut donc considérer que les traitements dont vous devez faire part au Titulaire de la Carte (menés directement par vous ou notre intermédiaire) sont la collecte et le traitement de données personnelles le concernant en vue :

- d'exécuter le service de paiement,
- de lutter (de manière légitime) contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice,
- et de répondre à nos obligations légales et réglementaires.

Pour satisfaire aux finalités précisées ci-dessus, ces données à caractère personnel pourront notamment être communiquées à toutes les entités du Groupe Crédit Mutuel Arkéa, à tous ses partenaires qui interviennent dans le cadre du présent Contrat, aux autorités administratives et judiciaires compétentes, ainsi qu'aux Schémas de cartes de paiement liées aux marques que vous acceptez. Vous devez indiquer au Titulaire de Carte les destinataires des données.

Conformément à la réglementation applicable et notamment le chapitre III du RGPD, le Titulaire de Carte est susceptible de s'adresser à vous afin d'exercer les droits suivants, dont il bénéficie :

- demander à accéder aux données personnelles le concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- s'opposer au traitement de données personnelles le concernant ;
- retirer son consentement à tout moment ;
- demander des limitations au traitement des données personnelles le concernant ;
- demander la portabilité de ses données personnelles.

Le Titulaire de Carte est aussi en droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Vous vous engagez à répondre au Titulaire de Carte conformément à la réglementation applicable.

En ce qui concerne les questions d'un Titulaire de Carte relatives aux données collectées à l'occasion de l'usage du TPE ou du portail VISION, vous pouvez joindre notre Délégué à la protection des données aux coordonnées suivantes :

- Par e-mail : [protectiondesdonnees@arkea.com](mailto:protectiondesdonnees@arkea.com)
- Par voie postale : Délégué(e) à la Protection des Données - Crédit Mutuel Arkéa - 29808 Brest Cedex 9.

Vous ne pouvez utiliser les données à caractère personnel collectées à l'occasion de l'usage du TPE ou du portail VISION que pour la réalisation de vos ventes par Carte et le traitement des réclamations. Sauf obligations légales et réglementaires, vous ne pouvez ni les céder, ni en faire un quelconque usage qui ne soit pas directement visé par le présent Contrat. A titre d'exemples : le démarchage commercial, l'analyse des données transitant à votre niveau et la sollicitation par voie électronique du Titulaire de Carte hors champ des traitements décrits dans le présent article sont à proscrire à votre niveau.

Vous vous engagez à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour que soient assurés la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel du Titulaire de Carte que vous êtes amenés à recueillir à l'occasion de votre activité.

Le numéro de téléphone mobile ou l'adresse e-mail du Titulaire de Carte seront uniquement utilisés à votre niveau pour l'envoi du reçu de paiement (avec information préalable de votre part envers le Titulaire de Carte). Pour rappel, la finalité de ce traitement étant ainsi défini : ne pas faire un usage détournée (dont vous seriez seul responsable) des données collectées pour des usages arrêtés, vous ne pouvez faire aucun autre usage de ces données collectées précédemment évoquées et transitant à votre niveau.

Ces reçus de paiement, ainsi que les informations liées aux transactions, seront stockés (à votre niveau comme au notre) treize (13) mois puis détruits, conformément aux règles PCI DSS en vigueur.

Certains TPE sont géolocalisés, l'objectif étant de pouvoir les retrouver en cas de vol ou de perte. Vous pouvez désactiver la géolocalisation à tout moment en contactant le support technique.

## Annexe : NOTICE D'INFORMATION RELATIVE AUX CONTRATS CONCLUS SUITE À UN ACTE DE DÉMARCHAGE BANCAIRE OU FINANCIER

### 1. Définition des deux régimes

#### **Le démarchage bancaire ou financier**

Le démarchage bancaire ou financier consiste en :

- une prise de contact non sollicitée, par quelque moyen que ce soit, avec une personne physique ou morale déterminée, en vue d'obtenir, de sa part, un accord sur la réalisation ou la fourniture d'une opération bancaire ou financière ;
- un déplacement de l'un de nos démarcheurs, en vue des mêmes fins, au domicile des personnes, sur leur lieu de travail ou dans les lieux non destinés à la commercialisation de produits, instruments et services financiers, quelle que soit la personne à l'initiative de la démarche.

### 2. Le droit de rétractation

Vous disposez d'un droit de rétractation en cas de conclusion d'un contrat avec nous suite à un acte de démarchage.

Le délai de rétractation est de quatorze (14) jours calendaires révolus. Le délai commence à courir :

- soit à compter du jour où le contrat est conclu ;
- soit à compter du jour où vous disposez de l'ensemble des éléments d'information et des conditions contractuelles si ce jour est postérieur à la conclusion du contrat.

### 3. L'exercice du droit de rétractation et ses conséquences

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous adresser votre demande par courrier au moyen du bordereau mis à votre disposition ci-après, dans le délai correspondant à votre situation.

Vous devez nous restituer, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours à compter de celui où vous nous avez communiqué votre volonté de vous rétracter, tout dispositif technique. Vous êtes tenu au paiement proportionnel du service effectivement fourni.

### 4. Les exceptions

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à votre demande expresse, avant que vous n'exerciez votre droit de rétractation.

#### **Agréments**

Le Crédit Mutuel Arkéa a reçu l'agrément en qualité de banque mutualiste ou coopérative et en tant que prestataire de services d'investissement de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), en son nom et pour le compte des Caisses de Crédit Mutuel qui lui sont affiliées. A ce titre, les Caisses de Crédit Mutuel peuvent accorder tout crédit et distribuer tout produit et service bancaire, financier et d'assurance. Plus précisément en sa qualité de prestataire de services d'investissement, le Crédit Mutuel Arkéa dispose des agréments suivants :

Réception et transmission d'ordres pour compte de tiers, exécution d'ordres pour compte de tiers, négociation pour compte propre, gestion de portefeuille pour compte de tiers, conseil en investissement, prise ferme, placement.

Ces agréments sont consultables sur le site de la Banque de France ou en écrivant à :

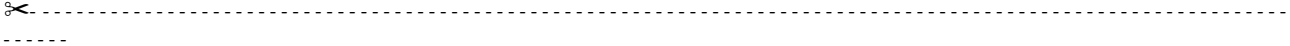
Banque de France - Direction des Agréments, des Autorisations et de la Réglementation - 40.2785 - 75049 PARIS CEDEX 01

Le Crédit Mutuel Arkéa a également obtenu de l'Autorité des Marchés Financiers, l'agrément pour exercer le service de tenue de compte conservation en France.

Autorité des Marchés Financiers 17, place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02.

Le Crédit Mutuel Arkéa est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en ce qui concerne le respect des dispositions législatives et réglementaires qui lui sont applicables en tant qu'établissement de crédit et entreprise d'investissement ainsi qu'en tant qu'intermédiaire en assurances.

Le Crédit Mutuel Arkéa est en effet aussi courtier en assurances. En cette qualité, il est notamment soumis aux articles L512-6 et L512-7 du Code des Assurances concernant la garantie financière et la responsabilité civile professionnelle. Il est enregistré au Registre des intermédiaires en assurance tenu par l'ORIAS, sous le n° 07 025 585 (Vérifiable auprès de l'ORIAS,



**FORMULAIRE RELATIF AU DÉLAI DE RÉTRACTATION PRÉVU EN CAS DE DÉMARCHAGE  
BANCAIRE OU FINANCIER**  
(art. L 341-16 du Code monétaire et financier)

Identifiant client : .....

Désignation du contrat : .....

N° de contrat : .....

Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée par courrier au plus tard 14 jours à compter de la conclusion du contrat. (art L341-16 du Code monétaire et financier).

Je soussigné (*Nom, Prénom*) :

.....  
.....

, ,  
déclare renoncer au contrat de .....  
(*nom du produit ou service proposé par voie de démarchage et pour lequel le client a signé le contrat*) que j'ai  
conclu le (*date*) .....

.....  
avec (*nom de l'organisme ayant commercialisé le produit ou le service*) .....  
.....  
.....

Date : ..... Signature du client

Les conditions d'exercice du droit de rétractation sont précisées dans la "Notice d'information relative aux contrats conclus suite à un acte de démarchage bancaire ou financier" à laquelle il convient de se référer.