

CONDITIONS D'ACCEPTATION DES CARTES AMERICAN EXPRESS

	Seite
Définitions.....	3
I. Dispositions générales.....	4
1 Acceptation de la Carte.....	4
2 Exclusion de l'acceptation.....	4
3 Rapport juridique Partenaire contractuel - Titulaire de la Carte.....	4
4 Principe: décompte électronique.....	4
5 Exception: décompte manuel.....	5
6 Autorisation de Débits.....	5
7 Reçu.....	6
8 Crédit.....	6
9 Transmission.....	6
10 Paiement.....	6
11 Débits contestés et débits compensatoires.....	7
12 Logos / publicité.....	7
13 Protection des données et PCI DSS.....	7
14 Traitement de données par Swisscard.....	8
15 Devoir de diligence et d'information du Partenaire contractuel.....	8
16 Responsabilité et exclusion de responsabilité.....	9
17 Durée du contrat, résiliation.....	9
18 Dispositions complémentaires.....	9
19 Droit applicable et for.....	10
II. Dispositions spéciales.....	10
20 Acompte.....	10
21 Pré-paiement.....	10
22 Débits récurrents.....	10
23 Dispositions spéciales pour les hôtels.....	10
24 Dispositions spéciales pour la location de véhicules.....	11
III. Dispositions supplémentaires pour les Opérations à distance.....	11
25 Dispositions générales concernant l'acceptation de la Carte.....	11
26 Dispositions supplémentaires pour les Commandes numériques.....	12

Définitions

«**Appareil mobile**»: Un terminal électronique portable (par exemple, téléphone portable, smartphone, tablette, ordinateur ou autre appareil) qui est équipé de la fonction permettant le traitement des paiements par eWallet.

«**Autorisation**»: Confirmation de Swisscard qu'une Carte est valable, respectivement qu'elle n'est pas bloquée et qu'aucune limite n'a été dépassée (cf. chiffre 6). L'Autorisation ne confère au Partenaire contractuel aucun droit à un paiement.

«**Carte à puce**»: Carte munie d'une puce dans laquelle sont ou seront enregistrées les données nécessaires au traitement des paiements.

«**Carte American Express**», «**Carte**» ou «**Cartes**»: Carte émise sous licence du groupe American Express, respectivement autre moyen de paiement destiné au traitement de paiements sans espèces.

«**CDCVM**»: Customer Device Cardholder Verification Method, peut remplacer l'Autorisation par la signature ou par le NIP du Titulaire de la Carte pour les Transactions eWallet.

«**Commandes numériques**»: Commandes via un site Internet, en ligne ou au moyen de toute autre transmission électronique (par exemple, commandes In App).

«**Conditions d'acceptation**»: Les présentes Conditions d'acceptation des Cartes American Express.

«**Crédit**»: Annulation totale ou partielle d'un Débit (par exemple, suite à l'exercice d'un droit à la garantie ou d'un droit de retour).

«**Débit contesté**»: Débit (ou partie d'un Débit) qui est contesté par le Titulaire de la Carte ou au sujet duquel le Titulaire de la Carte a communiqué un désaccord ou une réclamation à Swisscard ou au Partenaire contractuel.

«**Débit**»: Paiement d'une Prestation du Partenaire contractuel au moyen de la Carte.

«**Débts récurrents**» ou «**Recurring Billing Charges**»: Débts récurrents auprès du même Partenaire contractuel pour des montants identiques ou différents à chaque fois, à des dates prédéfinies ou à des dates non prédéfinies.

«**Données de la Carte**»: Numéro de Carte, date d'expiration, CID, données de la bande magnétique et de la puce de la Carte ainsi que le NIP du Titulaire de la Carte.

«**Données de Transactions**»: Données qui sont traitées dans le cadre du traitement d'une Transaction (y compris les Données de la Carte).

«**Emetteur de la Carte**»: Emetteur ou distributeur de Cartes American Express suisse ou étranger détenteur d'une licence.

«**EMV**»: Spécification pour les Cartes munies d'une puce à processeur et pour les lecteurs de puces correspondants (Terminaux hardware).

«**eWallet**»: Une application enregistrée sur un Appareil mobile («Application») qui contient une fonction de paiement exploitée par Swisscard ou par American Express (par exemple, une Carte sauvegardée sous forme électronique).

«**Imprinter**»: Appareil destiné à imprimer manuellement les informations contenues en relief sur la Carte à l'aide d'un papier carbone (également appelé «sabot» ou «fer à repasser»).

«**Montant brut de la Transaction**»: Montant total du Débit ou du Crédit, y compris l'ensemble des impôts, taxes, pourboires, etc.

«**NIP**» (abréviation pour «numéro d'identification personnel»): Numéro secret par lequel le Titulaire de la Carte s'authentifie comme utilisateur légitime.

«**Numéro d'identification de la Carte**» ou «**CID**»: Numéro à trois ou quatre chiffres imprimé sur la Carte (au devant ou au dos) et qui peut être utilisé comme dispositif de sécurité supplémentaire.

«**Numéro de Carte digital**»: Appelé également «alias» ou «token»; désigne un numéro de référence utilisé à la place du numéro de Carte pour augmenter le niveau de sécurité des Transactions et éviter la divulgation du véritable numéro de Carte à des tiers. Un numéro de Carte digital est fréquemment utilisé dans les Opérations à distance et lors de l'utilisation d'eWallets.

«**Numéro de Partenaire contractuel**»: Numéro attribué par Swisscard servant à l'identification du Partenaire contractuel et du point de vente.

«**Opérations à distance**»: Transactions à l'occasion desquelles le Titulaire de la Carte et la Carte ne sont pas présents dans les locaux commerciaux du Partenaire contractuel.

«**Opérations en présence**»: Transactions à l'occasion desquelles le Titulaire de la Carte et/ou la Carte sont présents physiquement dans les locaux commerciaux du Partenaire contractuel. Toutes les autres Transactions sont considérées comme des Opérations à distance.

«**Partenaire contractuel**»: Entreprise avec laquelle Swisscard entretient une relation contractuelle en vertu des CG existantes, y compris ses filiales, succursales et autres points d'acceptation.

«**Payment Service Provider**»: Tiers impliqué par le Partenaire contractuel dans le traitement de la Transaction.

«**PCI DSS**»: (abréviation pour «Payment Card Industry Data Security Standards»): Standards de sécurité définis par le Payment Card Industry Security Standards Council pour le secteur des cartes de paiement. Pour de plus amples informations, cf. www.pcisecuritystandards.org.

«**POS-Datacode**»: Code généré par un Terminal que Swisscard utilise pour identifier le type de transactions (par exemple, Internet, Mail Order, Débit récurrent) ou le type de Terminal (par exemple, Terminal en libre-service, ch. 4.11) et qui doit être fourni par le Partenaire contractuel en tant que partie intégrante de la demande d'Autorisation et de la transmission électroniques.

«**Prestation**» ou «**Prestations**»: Marchandises ou services proposés par le Partenaire contractuel.

«**Programmes de sécurité**»: Programme SafeKey ou programmes équivalents acceptés par Swisscard, qui permettent l'authentification du Titulaire de la Carte lors de Commandes numériques.

«**Reçu**»: Information établie par écrit ou sous forme électronique dans le cadre d'une Transaction. Les Reçus peuvent être générés par le biais de Terminaux ou d'Imprinter.

«**Reçu du client**»: Exemple de Reçu qui est remis au Titulaire de la Carte ou qui lui est transmis sous forme électronique.

«**Reçu du commerçant**»: Exemple de Reçu qui est conservé par le commerçant et sur lequel figure la signature du client selon la Transaction.

«**Safekey**»: Procédure d'American Express visant à réduire les Commandes numériques frauduleuses au moyen de spécifications 3-D Secure usuelles dans la branche.

«**Signature on File (S.O.F.)**»: Acceptation de la Carte sur la base d'une signature fournie précédemment.

«**Swisscard**»: Swisscard AECs GmbH, Case postale 227, CH-8810 Horgen.

«**Technologie sans contact**»: Technologie permettant la transmission de Données de Transactions de la Carte à puce ou d'un Appareil mobile à un Terminal pour les Opérations en présence.

«**Terminal**» (Terminal hardware ou virtuel).

«**Terminal hardware**»: Appareil stationnaire ou mobile pour l'acceptation des Cartes et pour le traitement de Transactions. En font également partie les Terminaux intégrés dans les systèmes de caisse, les automates de stations-services, etc. Les Terminaux mPOS font également partie des Terminaux hardware; il s'agit de lecteurs de Cartes mobiles par le biais desquels la Transaction peut être exécutée au moyen d'un Appareil mobile (par exemple, un smartphone) et d'une Application.

«**Terminaux virtuels**»: Applications pour l'acceptation de Cartes et pour le traitement de Transactions dans les Opérations à distance.

«**Terminal en libre-service**» ou «**Customer Activated Terminals**» ou «**CATs**»: Terminal sans présence humaine (par exemple, Terminal pour le paiement à une station-service ou à un distributeur automatique).

«**Titulaire de la Carte**»: Titulaire ou utilisateur d'une Carte (dont le nom peut être imprimé ou indiqué d'une autre manière sur le devant de la Carte, mais qui n'est pas obligatoirement indiqué).

«**Transaction**»: Débit ou Crédit effectué sous forme électronique ou manuelle en utilisant la Carte.

I. Dispositions générales

Ces conditions d'acceptations s'appliquent au Partenaire contractuel participant au système de Cartes American Express.

La partie I «Dispositions générales» règle les cas dans lesquels le Titulaire de la Carte et la Carte sont présents dans les locaux commerciaux du Partenaire contractuel (Opération en présence).

La Partie II «Dispositions spéciales» contient des règles particulières pour des secteurs déterminés. Ces règles s'appliquent en sus des Dispositions générales de la partie I.

Partie III «Dispositions supplémentaires pour les Opérations à distance» s'appliquent en plus des Dispositions générales de la Partie I et des Dispositions spéciales de la Partie II aux cas dans lesquels le Titulaire de la Carte et la Carte ne sont pas présents dans les locaux commerciaux du Partenaire contractuel.

1 Acceptation de la Carte

- 1.1 Le Partenaire contractuel est autorisé et tenu d'accepter les Cartes comme moyen de paiement pour toutes les Prestations qu'il propose, conformément aux présentes Conditions d'acceptation. Lorsque le Titulaire de la Carte demande au Partenaire contractuel les possibilités de paiement, celui-ci doit lui indiquer qu'il accepte les Cartes American Express.
- 1.2 Lorsque le Titulaire de la Carte souhaite payer au moyen de la Carte, le Partenaire contractuel traite le Titulaire de la Carte de façon professionnelle et courtoise et lui fait comprendre que la Carte est un moyen de paiement bienvenu. Le Partenaire contractuel ne doit pas exiger de supplément pour le paiement avec la Carte.

2 Exclusion de l'acceptation

- 2.1 Le Partenaire contractuel n'est pas tenu ni autorisé à accepter la Carte pour un paiement dans les cas suivants:
 - a) pour la remise d'espèces, pour le chargement de moyens de paiement (par exemple, cartes prépayées) ou pour l'octroi d'un prêt contre le débit de la Carte; de tels Débits ne sont autorisés qu'après conclusion d'une convention écrite supplémentaire avec Swisscard;
 - b) lorsque la créance à l'encontre du Titulaire de la Carte ne trouve pas son origine dans les activités commerciales du Partenaire contractuel mais dans celles d'un tiers (interdiction du Sub-acquiring) ou n'est pas en lien avec une Prestation qui a été fournie pour compte propre, ou encore lorsque la créance à l'encontre du Titulaire de la Carte est étrangère au but commercial indiqué par le Partenaire contractuel lors de la conclusion du contrat;
 - c) lorsque les Prestations ne sont pas offertes par le Partenaire contractuel mais par un tiers. Les agences de voyage ou les plateformes de réservation qui acceptent des paiements pour le compte de prestataires de services de la branche du voyage (par exemple les organisateurs de voyages, compagnies aériennes, trains, hôtels), pour autant qu'une convention correspondante existe entre l'agence de voyage ou la plateforme de réservation et le tiers;
 - d) lorsque le Partenaire contractuel a des doutes ou devrait en avoir, au vu des circonstances, quant à l'autorisation de la personne à utiliser la Carte, par exemple si elle indique déjà d'éventuels problèmes liés à la Carte lors de la présentation de celle-ci;
 - e) pour des acquisitions dans l'établissement commercial du Partenaire contractuel, lorsque la Carte est libellée au nom du Partenaire contractuel, ou d'une personne ou d'une entreprise proche de celui-ci;
 - f) en présence d'une opération illicite ou illégitime, notamment lorsque la marchandise ou le service à obtenir ne peut pas être vendu, respectivement fourni de façon licite, ou

lorsque l'on peut présumer que l'acquisition de la marchandise ou du service poursuit un but illicite;

- g) lorsque l'opération commerciale nécessite une autorisation étatique dont le Partenaire contractuel ne dispose pas;
 - h) lorsqu'il existe une disproportion significative entre la valeur de la Prestation fournie et le montant de la Transaction;
 - i) lorsque la Carte est endommagée; dans ce cas, le Partenaire contractuel doit en aviser immédiatement Swisscard par téléphone;
 - j) pour les Transactions suivantes:
 - (i) organisation de jeux de hasard, de loteries ou organisations similaires (à l'exception des loteries reconnues par l'Etat);
 - (ii) paiement de prestations sexuelles, de services de prostitution ou d'escort et acquisitions sur des sites Internet réservés aux adultes (pornographie, etc.);
 - (iii) démarchage à domicile;
 - (iv) règlement de prétentions en dommages-intérêts, de peines conventionnelles, d'amendes ou de peines pécuniaires, à moins que le Partenaire contractuel ne soit une autorité ou une entreprise liée à la Confédération (les Dispositions spéciales relatives à la location de véhicules demeurent réservées, cf. ch. 24.1 ss);
 - (v) règlement de créances pour lesquelles le Titulaire de la Carte est en demeure de payer (par exemple mesures de recouvrement);
 - (vi) toute autre Transaction éventuelle selon communication de Swisscard.
- 2.2 Il n'est pas permis de fractionner le montant du Débit en plusieurs Débits (interdiction du splitting).

3 Rapport juridique Partenaire contractuel - Titulaire de la Carte

- 3.1 Le Partenaire contractuel doit régler les objections et contestations, en particulier les réclamations et griefs résultant d'opérations avec le Titulaire de la Carte, directement avec celui-ci. Les règles concernant les Crédits (ch. 8) ainsi que les Débits contestés et les débits compensatoires (ch. 11) demeurent réservées.
- 3.2 Le Partenaire contractuel s'engage néanmoins à n'entamer des poursuites judiciaires à l'encontre du Titulaire de la Carte que lorsqu'il ne bénéficie d'aucun droit à un paiement vis-à-vis de Swisscard.

4 Principe: décompte électronique

- 4.1 Seuls des Terminaux hardware et des Terminaux virtuels qui sont certifiés selon la norme PCI DSS en vigueur et conformément aux prescriptions de la donneuse de licence American Express peuvent être utilisés pour l'acceptation de la Carte. Une certification EMV est obligatoire pour les Terminaux hardware. Le Partenaire contractuel est responsable de la configuration et de l'utilisation appropriée du Terminal. Ainsi, un Terminal qui est par exemple configuré uniquement pour des Opérations en présence ne doit pas être utilisé pour d'autres types de transactions (par exemple, des commandes par téléphone).
- 4.2 L'achat, l'installation, l'exploitation et la maintenance du Terminal ainsi que l'adaptation de celui-ci aux exigences spécifiques de Swisscard incombent au Partenaire contractuel.
- 4.3 Le Partenaire contractuel s'assure, par des mesures appropriées et adéquates, que les Données de la Carte ne puissent pas être interceptées ou utilisées de façon abusive d'une autre manière et qu'aucune manipulation de la saisie des données, notamment une utilisation abusive du Terminal par ses collaborateurs ou par des tiers ne soit possible. Le Partenaire contractuel forme ses collaborateurs en matière d'utilisation correcte du Terminal et définit les mesures propres à éviter les abus et les escroqueries.
- 4.4 Le Partenaire contractuel est autorisé à confier le traitement des Transactions à des Payment Service Providers certifiés PCI DSS et re-

- connus par Swisscard (cf. www.americanexpress.ch/partneronline). Les coûts y afférents sont à la charge du Partenaire contractuel.
- 4.5 Dans la mesure où aucune convention contraire n'a été conclue avec Swisscard, les Transactions doivent être exécutées en CHF et par le biais du système de décompte électronique. Dans le cadre des Opérations en présence, la Carte doit être présentée et le Partenaire contractuel doit suivre la procédure décrite aux ch. 4.7 à 4.11.
- 4.6 Les Données de la Carte doivent être lues par le Terminal. Le Partenaire contractuel doit suivre toutes les indications affichées sur le Terminal.
- 4.7 Cartes à puce: Lorsque le Terminal affiche un message correspondant,
- le Titulaire de la Carte doit saisir son code NIP lors d'une Transaction au moyen d'une puce avec NIP. Si le Titulaire de la Carte ne connaît pas ou a oublié son code NIP, ou si le système n'autorise plus la saisie d'un autre NIP, la Carte ne doit pas être acceptée (ni pour la procédure de secours selon ch. 4.10, ni même pour un décompte manuel selon ch. 5);
 - dans le cadre d'une Transaction au moyen d'une puce sans NIP, le Partenaire contractuel doit faire signer par le Titulaire de la Carte en personne le Reçu généré par le Terminal indiquant le Montant brut de la Transaction. Dans ce cas les prescriptions figurant au ch. 4.9 doivent être observées.
- 4.8 Fonction sans contact: Lors d'une Transaction avec une Carte à puce ou un Appareil Mobile au moyen de la fonction sans contact, les Données de Transactions sont saisies par le lecteur de cartes sans contact. Si le Terminal indique que le Titulaire de la Carte doit saisir son NIP pour la Transaction, le Partenaire contractuel doit respecter les conditions figurant au ch. 4.7.
- 4.9 Cartes sans puce: Lors d'une Transaction avec une Carte sans puce ou si la puce ne peut pas être lue (par exemple en cas de fonctionnement défectueux du Terminal), la bande magnétique de la Carte doit être lue. Dans ce cas, le Partenaire contractuel doit faire signer par le Titulaire de la Carte en personne le Reçu généré par le Terminal indiquant le Montant brut de la Transaction. Si le Terminal dispose d'une fonction de saisie électronique de la signature, le Partenaire contractuel doit faire signer le Titulaire de la Carte sur l'écran du Terminal prévu à cet effet. Le Partenaire contractuel doit en outre:
- comparer les quatre derniers chiffres du numéro de carte avec les quatre derniers chiffres figurant sur le Reçu de paiement;
 - s'assurer que le nom figurant sur le Reçu de paiement (le cas échéant) correspond au nom qui figure sur le devant de la Carte;
 - contrôler que la signature apposée sur le Reçu de paiement, respectivement sur l'écran du Terminal correspond à la signature figurant sur la Carte. En cas de doute, le Partenaire contractuel doit vérifier l'identité du Titulaire de la Carte (nom et prénom, photographie, signature) au moyen d'une pièce d'identité officielle ainsi que les informations figurant sur la Carte. Il en va de même si la signature sur la Carte fait défaut; dans ce cas, le Partenaire contractuel doit inviter le Titulaire de la Carte à signer immédiatement celle-ci.
- 4.10 Procédure de secours: Lorsque la bande magnétique de la Carte ne peut pas non plus être lue, le Partenaire contractuel peut introduire manuellement le numéro de la Carte et la date d'expiration dans le Terminal. Le Partenaire contractuel doit faire signer par le Titulaire de la Carte en personne le Reçu de paiement généré par le Terminal sur lequel figure le Montant brut de la Transaction et procéder à la vérification selon 4.9 a) - c). Le Partenaire contractuel prend acte du fait que les Transactions effectuées au moyen de la procédure de secours comportent un risque accru de débits compensatoires par Swisscard en application du ch. 11.2 a). En guise d'alternative à la procédure de secours, un décompte manuel au moyen d'un Imprinter selon ch. 5 peut être effectuée, dans la mesure où les conditions requises sont remplies.
- 4.11 Terminaux en libre-service: Pour les Transactions effectuées avec des Terminaux en libre-service, toutes les conditions stipulées par les présentes Conditions d'acceptation doivent être remplies, en particulier les conditions figurant au ch. 4.7 a). Seule la présentation de la Carte au Partenaire contractuel par le Titulaire de la Carte en personne n'est pas requise. Le Partenaire contractuel doit s'assurer que toutes les conditions d'Autorisation selon ch. 6 sont remplies, et que la demande d'Autorisation ainsi que la Transaction sont munies du POS-Datacode correspondant. Si la saisie du NIP n'est pas possible dans le Terminal en libre-service et que le Partenaire contractuel accepte quand même la Carte, Swisscard a le droit de procéder à un débit compensatoire en cas de Débits contesté (cf. ch. 11.2 e).

5 Exception: décompte manuel

- 5.1 Un décompte manuel au moyen d'un Imprinter n'est autorisé qu'en présence d'une convention correspondante avec Swisscard.
- 5.2 Le Partenaire contractuel ne peut effectuer un décompte manuel que lorsque la Carte:
- présente une inscription en relief,
 - la date d'expiration n'est pas échue et
 - Un CID est imprimé.
- 5.3 Le Partenaire contractuel doit utiliser un Reçu de paiement American Express. Celui-ci doit être aisément lisible et mentionner les informations suivantes:
- imprimées à l'aide de l'Imprinter: Numéro de Carte, date d'expiration, nom du Titulaire de la Carte, nom et adresse du Partenaire contractuel, Numéro de Partenaire contractuel;
 - inscrites à la main: Montant brut de la Transaction, date, code d'Autorisation fourni par Swisscard (cf. ch. 6.3).
- Ce Reçu de paiement American Express doit être signé par le Titulaire de la Carte. Le Partenaire contractuel doit procéder à la vérification selon ch. 4.9 a) - c) ci-dessus.
- 5.4 Si le Partenaire contractuel ne dispose pas d'un Imprinter, il peut, en cas de panne du système de décompte électronique, effectuer un décompte manuel. Dans ce cas également, un Reçu de paiement American Express doit être utilisé et toutes les informations selon ch. 5.3 doivent être inscrites à la main.
- 5.5 Le Partenaire contractuel prend acte du fait que les Transactions effectuées selon ch. 5.4 comportent un risque accru de débits compensatoires par Swisscard en application du ch. 11.2 a).

6 Autorisation de Débits

- 6.1 Le Partenaire contractuel est tenu d'obtenir une Autorisation de Swisscard avant chaque Débit. Chaque demande d'Autorisation doit contenir le Montant brut de la Transaction.
- 6.2 Si le Partenaire contractuel dispose d'un Terminal, il doit obtenir l'Autorisation par voie électronique.
- 6.3 Lorsque le Partenaire contractuel ne dispose pas d'un Terminal, s'il n'y a pas de connexion entre le Terminal et Swisscard ou si le Terminal ne parvient pas à lire la puce ni la bande magnétique, le Partenaire contractuel doit obtenir l'Autorisation par téléphone.
- 6.4 Le Partenaire contractuel prend acte du fait que, dans le cadre de la procédure d'Autorisation, seul le blocage de la Carte ou le dépassement de la limite peut être vérifié. Une Autorisation accordée ne constitue dès lors pas une promesse de paiement ni une confirmation que la personne qui effectue la Transaction est bien le Titulaire de la Carte.
- 6.5 L'obtention de l'Autorisation ne délie pas le Partenaire contractuel de son obligation de respecter toutes les autres dispositions des présentes Conditions d'acceptation. A défaut, Swisscard a le droit de procéder à un débit compensatoire, même si un code d'Autorisation a été fourni.
- 6.6 Si le Débit est autorisé, Swisscard communique un code d'Autorisation au Partenaire contractuel.

- 6.7 Lors d'Autorisations octroyées par téléphone, le Partenaire contractuel doit inscrire le code d'Autorisation sur le Reçu.
- 6.8 Sur la base d'une convention écrite séparée avec Swisscard, l'obtention d'une Autorisation peut être omise jusqu'à un montant maximum convenu («limite d'Autorisation»). Swisscard se réserve le droit de modifier la limite d'Autorisation en tout temps. Le Partenaire contractuel ne doit pas divulguer au Titulaire de la Carte ou à d'autres tiers le fait qu'une éventuelle limite d'Autorisation a été convenue.

7 Reçu

- 7.1 Le Partenaire contractuel a l'obligation d'établir pour chaque Transaction effectuée au moyen d'une Carte un Reçu aisément lisible.
- 7.2 Chaque Reçu établi sous forme électronique doit contenir les informations suivantes:
- le numéro de Carte masqué ou le numéro de Carte digital,
 - la date de la Transaction,
 - le Montant brut de la Transaction,
 - le code d'Autorisation,
 - le nom et l'adresse du Partenaire contractuel,
 - l'ID du Terminal ou le Numéro de Partenaire contractuel,
 - la signature du Titulaire de la Carte, dans la mesure où les présentes Conditions d'acceptation l'exigent,
 - toutes les autres informations que Swisscard peut demander, cas échéant.
- 7.3 Le numéro de Carte, respectivement le numéro de Carte digital doivent être masqués sur les Reçus conformément aux prescriptions de la norme PCI DSS (cf. ch. 13). Le Numéro d'identification de la Carte (CID) ne doit pas être imprimé.
- 7.4 Les informations figurant sur les Reçus ne peuvent pas être modifiées.
- 7.5 Le Partenaire contractuel doit remettre le Reçu du client au Titulaire de la Carte.
- 7.6 Le Partenaire contractuel doit, dans le cas d'un Reçu muni d'une signature originale, conserver en lieu sûr le Reçu du commerçant ainsi que les clôtures journalières et les autres documents ou informations en relation avec la Prestation fournie (par exemple, les justificatifs de détail et/ou de consommation) pendant la durée légale prescrite, toutefois durant au moins 18 mois à compter de la date de la Transaction. Le Partenaire contractuel remet sans délai à Swisscard, à première demande, les photocopies des Reçus et des autres documents selon le présent ch. 7.6, mais ce dans un délai de dix (10) jours civils au plus tard.

8 Crédit

- 8.1 A défaut de convention contraire avec Swisscard, un Crédit ne peut avoir lieu que suite à un Débit effectué précédemment et il ne doit pas dépasser le montant de celui-ci.
- 8.2 Un remboursement en espèces ou sous une forme autre que celle prescrite ci-dessous est exclu.
- 8.3 Lorsque le remboursement a lieu après que le Débit ait été transmis, le Partenaire contractuel doit accorder le Crédit sur la même Carte. Lors d'un décompte électronique, le Crédit doit être émis et un avis de crédit imprimé; en cas de décompte manuel, il y a lieu d'utiliser les Reçus de crédit prévus à cet effet par Swisscard. Les Crédits doivent parvenir à Swisscard dans un délai de dix (10) jours civils à compter de la date de la Transaction.
- 8.4 En cas de Crédit, Swisscard est autorisée à compenser le montant déjà payé, respectivement à en exiger le remboursement. Un remboursement exigé par Swisscard doit être effectué dans un délai de dix (10) jours civils.
- 8.5 Chaque Reçu doit contenir toutes les informations selon ch. 7.2, à l'exception du code d'Autorisation.
- 8.6 Lors d'un décompte manuel, il y a lieu de convenir de la procédure à suivre concernant les Crédits avec Swisscard.

9 Transmission

- 9.1 Les Transactions doivent être transmises à Swisscard dans un délai de dix (10) jours civils à compter de la date de la Transaction. Swisscard se réserve le droit de ne pas créditer la Transaction en cas de transmission tardive, respectivement de redébitier un paiement déjà versé, par exemple lors d'un Débit contesté.
- 9.2 Toutes les Transactions doivent être transmises sous le même Numéro de Partenaire contractuel qui a été attribué par Swisscard pour le secteur d'activité concerné.
- 9.3 Les Transactions ne peuvent être transmises que si le Montant brut de la Transaction a été autorisé par le Titulaire de la Carte (par exemple au moyen de la saisie du NIP ou d'une signature).
- 9.4 Dans le cadre du décompte manuel, le Partenaire contractuel envoie par la poste le formulaire original «Récapitulatif des Débits» dûment signé accompagné des copies de Reçus destinées à Swisscard, au moyen des enveloppes mises à disposition par Swisscard à cet effet.

10 Paiement

- 10.1 Swisscard rembourse au Partenaire contractuel les Débits sous déduction de la commission convenue, d'éventuels crédits envoyés ainsi que d'autres montants dus par le Partenaire contractuel à Swisscard. Dans la mesure où aucune convention contraire n'a été conclue avec Swisscard, le paiement s'effectue en CHF.
- 10.2 Swisscard est en droit de retenir les paiements aux fins de clarification de soupçons d'escroquerie et/ou d'examen de l'authenticité d'une Transaction.
- 10.3 Si le Partenaire contractuel ne respecte pas les présentes Conditions d'acceptation, la Transaction effectuée sous l'effet de la violation du contrat est nulle et le Partenaire contractuel ne dispose d'aucun droit à un paiement à l'égard de Swisscard, et Swisscard n'est tenue d'aucune obligation que ce soit. Swisscard est en droit de refuser l'exécution d'un paiement ou d'en réclamer la restitution. Si Swisscard procède néanmoins à un paiement en faveur du Partenaire contractuel pour de telles Transactions, celle-ci a lieu sans justification ni reconnaissance d'une obligation de payer, uniquement de manière provisoire et sous réserve d'un débit compensatoire selon ch. 11.
- 10.4 Swisscard indique au Partenaire contractuel les montants selon ch. 10.1 dans les avis de paiement. Ceux-ci sont mis à disposition du Partenaire contractuel à une fréquence (mensuelle ou plus rapprochée) et sous une forme convenues (par la poste, par voie électronique ou via un accès en ligne). Les montants selon ch. 10.1 peuvent être communiqués sous forme groupée/agrégée. Swisscard est en droit de prélever des frais pour les avis de paiement.
- 10.5 Le Partenaire contractuel a l'obligation de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des avis de paiement. Ceux-ci sont considérés comme approuvés si le Partenaire contractuel ne fait pas parvenir à Swisscard d'éventuelles réclamations sous une forme écrite vérifiable (par envoi postal ou e-mail) dans un délai de 30 jours à compter de la date de l'avis de paiement.
- 10.6 Le Partenaire contractuel a la possibilité de renoncer à l'envoi d'avis de paiement conformément au ch. 10.4. Dans ce cas, la réception du paiement sur le compte bancaire du Partenaire contractuel vaut communication par Swisscard, laquelle fait naître l'obligation de vérification et courir le délai de réclamation selon ch. 10.5.
- 10.7 Lorsque Swisscard a effectué des paiements en faveur du Partenaire contractuel qui ne lui étaient pas dus en application des présentes Conditions d'acceptation, Swisscard peut:
- compenser le montant payé en trop avec des paiements futurs à verser au Partenaire contractuel,
 - facturer le montant payé en trop au Partenaire contractuel, ledit montant étant immédiatement exigible.
- 10.8 Le Partenaire contractuel avise immédiatement Swisscard en cas de trop-payé ou de paiement non conforme.

10.9 Les paiements sont effectués au moyen d'un virement sur la relation bancaire indiquée par le Partenaire contractuel.

11 Débits contestés et débits compensatoires

11.1 Le Partenaire contractuel s'engage à répondre aux demandes de Swisscard concernant des Débits contestés le plus vite possible, mais au plus tard dans les quatorze (14) jours civils à compter de la date de la demande et en y joignant les Reçus exigés; la réponse doit être fournie par écrit ou sous une autre forme acceptée par Swisscard et doit permettre à Swisscard d'être en mesure de régler le désaccord avec le Titulaire de la Carte. Une réponse insuffisante ou tardive aux demandes donne droit à Swisscard de refuser le paiement ou de procéder à un débit compensatoire du montant contesté.

11.2 Swisscard bénéficie d'un droit de procéder à un débit compensatoire lorsque

- a) le Titulaire de la Carte conteste un Débit et le Partenaire contractuel n'est pas en mesure de prouver la présence de la Carte lors de l'Opération en présence et/ou
- b) le Titulaire de la Carte refuse le paiement d'un Débit vis-à-vis de l'émetteur, par exemple en raison du fait que, en vertu des dispositions légales en vigueur, respectivement des conditions générales du Partenaire contractuel applicables,
 - (i) l'ordre/la commande a été annulée,
 - (ii) la marchandise livrée est défectueuse ou ne correspond pas à la commande,
 - (iii) la marchandise livrée a été retournée,

et/ou

- c) le Titulaire de la Carte, dans le cadre d'une Opération à distance, conteste la commande, respectivement la réception de la marchandise ou du service, et/ou
- d) le Titulaire de la Carte ou l'Émetteur de la Carte refuse le paiement d'un Débit et le Débit, dans une Opération à distance, a été effectué sans respecter les prescriptions d'un Programme de sécurité selon ch. 26.1 s., par exemple, Safe-Key, et/ou
- e) le Titulaire de la Carte conteste une Transaction effectuée via un Terminal en libre-service dans lequel la saisie du NIP n'est pas possible, et/ou
- f) le Partenaire contractuel a violé ses obligations stipulées dans les présentes Conditions d'acceptation, en particulier du fait
 - (i) qu'il a accepté une Carte en violation des prescriptions stipulées au ch. 2, et/ou
 - (ii) qu'il n'a pas respecté intégralement les instructions concernant l'acceptation des Cartes figurant aux ch. 4, 5 et/ou dans la partie III ch. 25, et/ou concernant l'Autorisation selon ch. 6.

Cette liste n'est pas exhaustive.

11.3 Swisscard est en droit de compenser des débits compensatoires avec des paiements en suspens ou de réclamer un remboursement. Le Partenaire contractuel s'engage à procéder au remboursement demandé dans un délai de dix (10) jours civils.

11.4 Les montants qui ont préalablement fait l'objet de débits compensatoires et dont Swisscard obtient le paiement de l'Émetteur de la Carte dans le cadre de procédures concernant des Débits contestés ou de procédures arbitrales sont transférés par Swisscard au Partenaire contractuel.

12 Logos / publicité

12.1 Le Partenaire contractuel doit disposer à des endroits bien visibles les logos et autre matériel publicitaire mis à disposition par Swisscard servant à indiquer l'acceptation de la Carte. En cas d'utilisation simultanée de logos et de matériel publicitaire d'autres moyens de paiement, le matériel de Swisscard doit être tout aussi visible et présenté sous une dimension au moins iden-

tique. En cas de modification des logos mis à disposition par Swisscard, le Partenaire contractuel s'engage à procéder sans délai aux adaptations nécessaires.

12.2 Les prescriptions figurant au ch. 12.1 ci-dessus s'appliquent également aux annonces publicitaires dans les médias électroniques comme par exemple Internet.

12.3 Seules les raisons sociales, les logos, les marques figuratives, etc. autorisés par Swisscard peuvent être utilisés.

12.4 La totalité du matériel publicitaire demeure la propriété de Swisscard ou d'American Express.

12.5 Le Partenaire contractuel s'engage à n'utiliser les raisons sociales, logos, marques figuratives, etc. de Swisscard et/ou d'American Express dans son matériel publicitaire qu'avec le consentement écrit préalable de Swisscard et en respectant les prescriptions de Swisscard en la matière. En cas de changements, le Partenaire contractuel doit adapter son matériel publicitaire en conséquence. Swisscard est autorisée à révoquer son consentement en tout temps. Dans ce cas, le Partenaire contractuel est tenu de détruire le matériel publicitaire concerné à ses frais.

12.6 Le Partenaire contractuel s'abstient de toute action susceptible de porter atteinte à la renommée de la marque American Express ou Swisscard ou de compromettre la marque American Express ou Swisscard.

12.7 Swisscard est autorisée à communiquer le nom, respectivement la raison sociale, l'adresse (y compris le site Internet) ainsi que le logo du Partenaire contractuel et de chaque point d'acceptation dans des listes de Partenaires contractuels et dans toute communication concernant l'acceptation de Cartes par le Partenaire contractuel.

13 Protection des données et PCI DSS

13.1 Le Partenaire contractuel est responsable de garantir la sécurité et la confidentialité des Données de la Carte et des Données de Transactions et ce, également en cas d'implication de tiers.

13.2 Le Partenaire contractuel s'engage à observer la législation en matière de protection des données ainsi qu'à collaborer de manière adéquate avec Swisscard pour le respect des obligations en matière de protection des données.

13.3 Le Partenaire contractuel s'engage à respecter la norme PCI DSS dans sa version actuelle (consultable sous www.pcisecuritystandards.org) ainsi que la «Directive concernant le respect des prescriptions de sécurité PCI DSS pour les partenaires contractuels» (consultable sous www.americanexpress.ch/partneronline ou disponible auprès de Swisscard).

13.4 Le Partenaire contractuel s'assure que les Données de la Carte ne soient pas révélées à des tiers.

13.5 Le Partenaire contractuel ne peut pas demander au Titulaire de la Carte de transmettre les Données de la Carte sans cryptage ou de les transmettre lui-même sous forme non cryptée.

13.6 Il n'est pas permis d'effectuer une photocopie de la Carte.

13.7 Le Partenaire contractuel est tenu d'obliger ses collaborateurs et ses autres auxiliaires ou les tiers qu'il a mandatés et qui ont accès aux Données de la Carte ou aux Données de Transactions, à respecter la législation en matière de protection des données applicable, la norme PCI DSS et la «Directive concernant le respect des prescriptions de sécurité PCI DSS pour les partenaires contractuels», et il doit vérifier régulièrement leur respect.

13.8 Les Données de la Carte et les Données de Transactions ne doivent pas être utilisées, conservées ou communiquées par le Partenaire contractuel ou par les tiers mandatés d'une autre manière que celle prescrite par les présentes Conditions d'acceptation.

13.9 Le Partenaire contractuel est notamment tenu de documenter le respect de la norme PCI DSS et de mettre ces documents à disposition de Swisscard (pour de plus amples informations, cf. la «Directive concernant le respect des prescriptions de sé-

curité PCI DSS pour les partenaires contractuels»). Si le Partenaire contractuel ne peut pas démontrer que la norme PCI DSS est respectée, Swisscard est autorisée à répercuter les peines conventionnelles de la donneuse de licence (la société American Express) au Partenaire contractuel. Les autres prétentions de Swisscard selon ch. 16 demeurent réservées.

- 13.10 Le Partenaire contractuel est tenu d'aviser par téléphone Swisscard sans délai, mais au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures, lorsqu'il constate ou présume un accès non autorisé à des Données de la Carte («incident de données»). Dans un tel cas, le Partenaire contractuel autorise expressément Swisscard par les présentes à mandater une société d'audit certifiée pour établir un rapport d'audit PCI. Dans ce cadre, les circonstances relatives à l'incident de données sont examinées et le respect de la norme PCI DSS par le Partenaire contractuel est vérifié à cette occasion. Le Partenaire contractuel devra coopérer pleinement avec la société d'audit dans ce contexte et remédier entièrement aux éventuelles défaillances sécuritaires constatées dans le délai fixé par Swisscard. Si le rapport d'audit établit que les prescriptions de la norme PCI DSS n'ont pas été respectées par le Partenaire contractuel, les coûts afférents à l'établissement du rapport et à la correction des défaillances ainsi qu'aux éventuels dommages-intérêts sont mis à la charge du Partenaire contractuel.
- 13.11 Swisscard a le droit, selon les règles du droit en vigueur, d'informer le Titulaire de la Carte, l'Émetteur de la Carte, d'autres participants au réseau American Express ainsi que le public au sujet de tout incident de données, afin de réduire les risques d'escroquerie et de dommages et pour garantir le fonctionnement du réseau American Express.

14 Traitement de données par Swisscard

- 14.1 Pour l'examen de la demande du Partenaire contractuel et pour l'exécution du contrat, Swisscard est autorisée à demander des renseignements (par exemple relatifs à l'adresse ou à la solvabilité de celui-ci) auprès de services publics, de la poste ou de la banque du Partenaire contractuel et auprès d'organismes fournissant des renseignements sur les crédits (par exemple, la centrale d'information de crédit, ZEK). Le Partenaire contractuel autorise par les présentes les services et personnes précités à fournir les renseignements correspondants à Swisscard.
- 14.2 Swisscard est en outre autorisée à échanger des informations sur le Partenaire contractuel avec des sociétés qui appartiennent au groupe American Express et/ou Credit Suisse, afin de respecter les dispositions du droit de la surveillance et les obligations relatives aux sanctions nationales et internationales ou d'autres dispositions et obligations contraignantes, ou encore des prescriptions internes en matière de Compliance.
- 14.3 Dans le cadre de l'exécution du contrat, Swisscard obtient des informations sur le Partenaire contractuel (données de base, par exemple le nom, l'adresse, la relation bancaire, les coordonnées de collaborateurs du Partenaire contractuel) ainsi que sur les Transactions effectuées (par exemple le numéro de Carte, la date d'expiration, le montant et la date de la Transaction, les Prestations du Partenaire contractuel).
- 14.4 Swisscard traite les informations du Partenaire contractuel dans le cadre de l'exécution du contrat (y compris la gestion des Transactions, la lutte contre l'escroquerie et la gestion des risques ainsi que la gestion d'éventuels programmes de fidélité) et les transmet à des sociétés American Express dans le monde pour la mise en œuvre et le traitement de la participation au système de cartes American Express.
- 14.5 Swisscard traite les informations concernant le Partenaire contractuel à des fins de marketing et d'études de marché, en particulier pour le développement et la distribution de produits et de services en lien avec l'utilisation de la Carte ou avec des

prestations accessoires ou complémentaires à celle-ci ou pour des offres spéciales (également de tiers), et pour assurer une approche ciblée des Titulaires de la Carte.

- 14.6 Le Partenaire contractuel accepte que Swisscard ou les sociétés American Express lui proposent des produits ou des services supplémentaires (également de tiers) par écrit, par téléphone ou par voie électronique (par exemple par e-mail). À défaut, le Partenaire contractuel communique par écrit à Swisscard qu'il renonce à la soumission d'offres.
- 14.7 Swisscard est autorisée à anonymiser les Données de Transactions à des fins statistiques et de traiter les données anonymisées.
- 14.8 Swisscard est autorisée à mandater des tiers en Suisse ou à l'étranger, (i) pour l'exécution de tout ou partie des services découlant de la relation contractuelle (par exemple, examen de la demande, gestion du contrat, communication avec le Partenaire contractuel), pour procéder à des tests et (ii) l'envoi d'offres ou d'informations selon ch. 14.6. Le Partenaire contractuel autorise Swisscard à transmettre à ces tiers – également à l'étranger – les données dont ils ont besoin pour la bonne exécution des tâches qui leur ont été assignées. Le Partenaire contractuel prend acte et accepte que des données transmises à l'étranger ne jouissent éventuellement d'aucune protection équivalente à celle prévue par le droit suisse.
- 14.9 De plus amples informations concernant le traitement de données par Swisscard figurent sur le site Internet de Swisscard (www.americanexpress.ch).

15 Devoir de diligence et d'information du Partenaire contractuel

- 15.1 Si le Partenaire contractuel devait avoir connaissance d'une utilisation abusive de Données de la Carte dans son établissement ou présumer une telle utilisation, ou constater un nombre excessivement élevé de refus de demandes d'Autorisation dans son établissement, il doit en aviser Swisscard immédiatement.
- 15.2 Swisscard est autorisée en tout temps à donner des instructions au Partenaire contractuel visant la prévention des utilisations abusives de Cartes et d'escroquerie. De telles instructions entrent immédiatement en vigueur et doivent être respectées intégralement par le Partenaire contractuel.
- 15.3 Le Partenaire contractuel informe sans délai Swisscard au moyen d'une lettre dûment signée ou d'une autre manière acceptée par Swisscard sur toutes les modifications des données qu'il a fournies dans le cadre du contrat, notamment
- modification de la forme juridique de la société;
 - Modifications de l'adresse de la société, de l'adresse postale ou des coordonnées bancaires de celle-ci; les communications transmises par Swisscard à la dernière adresse de correspondance connue sont réputées parvenues à leur destinataire;
 - vente ou mise en bail de l'entreprise ou autre changement dans les rapports de propriété ou de contrôle du Partenaire contractuel;
 - changements de type d'assortiment de produits ou de services proposés par le Partenaire contractuel ou autres changements pouvant entraîner une modification du Numéro de Partenaire contractuel;
 - lors de l'ouverture d'une nouvelle filiale en Suisse ou au Liechtenstein;
 - lors de la mise en œuvre prévue de l'acceptation de la Carte pour les Opérations à distance;
 - changements liés aux Payment Service Providers;
 - dépôt d'une demande d'ouverture d'une procédure d'insolvabilité;
 - arrêt ou remplacement de Terminaux, ou mise en service d'autres types d'appareils.

Le Partenaire contractuel informe sans délai Swisscard de la même manière au sujet de Débits transmis à temps, mais qui

n'ont pas fait l'objet d'un paiement dans un délai convenable après la transmission.

- 15.4 Le Partenaire contractuel remet à Swisscard une liste des adresses de ses points d'acceptation et informe immédiatement Swisscard des modifications ou compléments y relatifs.
- 15.5 Il n'est pas permis de céder ou de reprendre des Terminaux sans avoir consulté Swisscard à ce sujet.

16 Responsabilité et exclusion de responsabilité

- 16.1 Le Partenaire contractuel répond des dommages subis par Swisscard en raison de la violation des présentes Conditions d'acceptation par celui-ci. Swisscard est notamment autorisée à répercuter au Partenaire contractuel les éventuelles prétentions en dommages-intérêts de tiers ainsi que les peines conventionnelles ou les frais de traitement du groupe American Express (par exemple, en cas de violation de la norme PCI DSS selon ch. 13). Le Partenaire contractuel est responsable des actes et des omissions de ses auxiliaires et des tiers mandatés comme s'il s'agissait des siens.
- 16.2 Swisscard ne répond qu'en cas de dol ou de négligence grave et décline en dehors de ces cas toute responsabilité dans la mesure permise par la loi. Swisscard ne répond notamment pas des défaillances de systèmes de télécommunication ou de traitement de données (par exemple, les Terminaux), d'éventuelles pertes de données ou perturbations électroniques, d'une connexion défaillante avec le centre de calcul, d'une fonction déficiente du système ainsi que d'éventuels dommages résultant de dérangements ou d'interruptions d'exploitation et ce, indépendamment du fait que ces défaillances ou ces irrégularités soient dues aux logiciels ou à l'équipement informatique, une erreur humaine ou à d'autres événements.

17 Durée du contrat, résiliation

- 17.1 La relation contractuelle est considérée comme valablement conclue lorsque la demande du Partenaire contractuel en tant que requérant est dûment signée (ou sous une autre forme acceptée par Swisscard) et acceptée par Swisscard. L'acceptation prend effet avec l'ouverture du compte du Partenaire contractuel dans le système American Express. Le Partenaire contractuel renonce à un exemplaire contresigné du formulaire de demande.
- 17.2 La relation contractuelle est conclue pour une durée indéterminée et peut être résiliée par chacune des parties, par courrier recommandé sans indication de motifs, moyennant un délai de résiliation de trente (30) jours civils pour la fin d'un mois. Les présentes Conditions d'acceptation demeurent applicables sans réserve jusqu'à l'expiration du délai de résiliation.
- 17.3 Swisscard est en droit, en dérogation au ch. 17.2, de résilier en tout temps la relation contractuelle si un ou plusieurs événements surviennent qui, selon la propre appréciation de Swisscard, compromettent la capacité ou la disposition du Partenaire contractuel à remplir ses obligations conformément aux présentes Conditions d'acceptation. Cette disposition s'applique en particulier, mais pas exclusivement:
- lorsque le Partenaire contractuel viole une disposition essentielle des présentes Conditions d'acceptation;
 - lors de l'arrêt d'une partie importante de ses activités commerciales;
 - lors de cas répétés d'escroquerie ou de réclamations de Titulaires de la Carte;
 - lors de la survenance de réclamations ou d'escroqueries récurrentes dans le cadre de Commandes numériques; dans ce cas, Swisscard peut refuser également l'acceptation de la Carte pour des Commandes numériques, sans qu'il ne soit mis fin à la relation contractuelle elle-même;
 - lorsque la part du chiffre d'affaires soumis par le Partenaire contractuel que Swisscard ne peut pas faire valoir avec suc-

cès vis-à-vis des Titulaires de la Carte dépasse huit pour cent (8%) (ou un autre pourcentage qui a été préalablement communiqué au Partenaire contractuel);

- en cas de changements selon ch. 15.3, dans la mesure où ces changements peuvent être préjudiciables à Swisscard;
 - lorsqu'une continuation de la relation contractuelle comporte des risques juridiques, réglementaires ou réputationnels pour Swisscard.
- Le Partenaire contractuel informe immédiatement Swisscard de la survenance d'un événement figurant au ch. 17.3 lettres a) à f).
- 17.4 A la fin de la relation contractuelle, le Partenaire contractuel a l'obligation de retirer toutes les raisons sociales, les logos ainsi que la totalité du matériel et des équipements restants appartenant à Swisscard, respectivement à American Express.
- 17.5 Tous les Débits et les Crédits effectués doivent être transmis sans délai avant la date de résiliation effective. Les présentes Conditions d'acceptation s'appliquent également au traitement des Débits auquel Swisscard procède après la fin du contrat.
- 17.6 Swisscard est autorisée, lors de la fin ou de la résiliation de la relation contractuelle, à exercer son droit de rétention, dans la mesure où elle dispose de contre-créances à l'encontre du Partenaire contractuel.
- 17.7 En cas de fin ou de résiliation de la relation contractuelle, les dispositions dont le but impose une continuité (par exemple, ch. 7.6 [Devoir de conservation], ch. 11 [Débits contestés et débits compensatoires], ch. 13 [Protection des données et PCI DSS] et 16 [Responsabilité et exclusion de responsabilité], ch. 18.4 [Interdiction de compenser], ch. 18.7 [Interdiction de cession], ainsi que ch. 19 [Droit applicable et for]).
- 17.8 Le Partenaire contractuel devra informer sans délai tous les Titulaires de la Carte auxquels il facture des Débits récurrents selon ch. 22 de la fin de la relation contractuelle. Sur demande expresse de Swisscard, le Partenaire contractuel est tenu d'accepter la Carte durant une période maximum de 90 jours après la date de prise d'effet de la résiliation.

18 Dispositions complémentaires

- 18.1 Les présentes Conditions d'acceptation remplacent toutes les conditions d'acceptation précédentes entre Swisscard et le Partenaire contractuel. Swisscard se réserve le droit de modifier en tout temps les Conditions d'acceptation ou d'autres conditions régissant la relation contractuelle (y compris les frais applicables, les taux de commission, les prescriptions techniques, etc.). Les modifications seront communiquées sous une forme appropriée au Partenaire contractuel et considérées comme acceptées si la relation contractuelle n'est pas résiliée par le Partenaire contractuel par courrier recommandé avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Swisscard est en droit de modifier la limite d'Autorisation avec effet immédiat et sans l'observation d'un délai.
- 18.2 Le Partenaire contractuel s'engage à garder secrets toutes les informations, documents, données et techniques de procédés qui lui ont été communiqués dans le cadre de l'exécution du contrat et qui ne sont ni divulgués, ni accessibles au public; il en va de même pour les conditions contractuelles convenues.
- 18.3 Si une disposition des présentes Conditions d'acceptation s'avère sans effet, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. Dans un tel cas, les parties s'engagent à convenir, en lieu et place de la disposition sans effet, d'une disposition qui se rapproche le plus possible du sens de la disposition invalide et qui assure une efficacité semblable du point de vue économique. Il en va de même en cas de lacune.
- 18.4 Le Partenaire contractuel n'est pas autorisé à compenser des créances avec celles de Swisscard.
- 18.5 Swisscard est autorisée, sans toutefois y être contrainte, à enregistrer et à archiver les entretiens et d'autres formes de com-

munication avec le Partenaire contractuel à des fins de preuve et de contrôle qualité.

- 18.6 Swisscard est habilitée à transférer les présents rapports contractuels ou certains des droits ou obligations qui en découlent à des tiers (par exemple à des établissements d'encaissement) en Suisse ou à l'étranger, ou à proposer un tel transfert, et elle a le droit de rendre accessibles à ces tiers les données relatives aux rapports contractuels dans la mesure nécessaire (y compris à des fins de Due Diligence). Le transfert inclut le droit de retransférer les mêmes droits à un tiers en Suisse ou à l'étranger.
- 18.7 Le Partenaire contractuel n'est pas autorisé à transférer tout ou partie des droits et des obligations découlant de la présente relation contractuelle à des tiers sans le consentement écrit de Swisscard. Le Partenaire contractuel n'est en particulier pas autorisé à céder des créances qu'il détient à l'encontre de Swisscard à des tiers.

19 Droit applicable et for

- 19.1 La présente convention est régie par le droit suisse, à l'exclusion du droit des conflits de lois et des traités internationaux.
- 19.2 Le lieu d'exécution et le for exclusif est à Horgen. Swisscard peut cependant également faire valoir ses droits auprès de toute autre autorité ou tribunal compétent. Les dispositions légales impératives du droit suisse sont réservées.

II. Dispositions spéciales

20 Acompte

- 20.1 Le Partenaire contractuel peut accepter la Carte pour des acomptes aux conditions suivantes:
- Avant l'obtention de l'autorisation, le Partenaire contractuel doit recevoir le consentement du Titulaire de la Carte par écrit ou sous forme d'e-mail en vue de l'exécution du prélèvement de l'acompte (Montant brut de la Transaction, avec indication du montant de l'acompte et du solde).
 - Pour chaque Débit (acompte et solde), une Autorisation séparée doit être obtenue.
 - L'Autorisation pour l'acompte et le solde doit être transmise sous le même Numéro de Partenaire contractuel.
 - Chaque Reçu doit indiquer si le Débit est effectué à titre d'acompte («Deposit») ou à titre de paiement du solde («Balance»).
- 20.2 Le Reçu de paiement pour le solde ne doit être transmis à Swisscard qu'après que la marchandise ou le service a été fourni.

21 Pré-paiement

- 21.1 Le Partenaire contractuel peut accepter la Carte pour des pré-paiements aux conditions suivantes:
- il s'agit d'un pré-paiement pour une des Prestations suivantes:
 - commandes spéciales (par exemple, commandes de marchandises confectionnées selon les spécifications du client)
 - billets d'entrée/tickets (par exemple, pour des manifestations sportives, des concerts)
 - frais de scolarité, hébergement, repas et autres frais pour établissements de l'enseignement supérieur
 - billets d'avion
 - titres de transport public (par exemple, billet de train)
 - croisières
 - hébergement
 - véhicule de location
 - prestations liées au voyage (par exemple, excursions, expéditions);

et

- Avant l'obtention de l'Autorisation, le Partenaire contractuel doit recevoir le consentement du Titulaire de la Carte au débit du pré-paiement, par écrit ou sous forme d'e-mail, portant sur les points suivants:
 - accord du Titulaire de la Carte sur la totalité des conditions de la Prestation (y compris le prix et les conditions d'annulation);
 - description détaillée de la Prestation et de la date prévue pour la fourniture de la Prestation.

- 21.2 Si le Partenaire contractuel ne peut pas fournir la Prestation, un Crédit à hauteur du pré-paiement correspondant doit être transmis immédiatement à Swisscard.

22 Débits récurrents

- 22.1 Dans la mesure où le Partenaire contractuel propose au Titulaire de la Carte des Débits récurrents dans le cadre de contrats de durée, le Partenaire contractuel doit obtenir du Titulaire de la Carte son consentement aux Débits récurrents en la forme écrite ou sous forme d'e-mail et ce, avant la première transmission. Le Titulaire de la Carte doit être informé de la possibilité pour lui de révoquer son consentement à tout moment.
- 22.2 Lorsque les montants des Débits récurrents varient, le Partenaire contractuel doit informer le Titulaire de la Carte sur le montant et la date de chaque Débit récurrent au moins dix (10) jours civils avant la transmission de chacun des Débits.
- 22.3 Le Partenaire contractuel a l'obligation de conserver la preuve du consentement du Titulaire de la Carte selon ch. 22.1 ainsi que les informations selon ch. 22.2 durant une période de deux (2) ans à compter de la dernière transmission d'un Débit en lien avec les Débits récurrents.
- 22.4 Le Partenaire contractuel doit s'assurer que toutes les conditions d'Autorisation selon ch. 6 sont remplies.
- 22.5 Si le Partenaire contractuel accepte des Débits récurrents pour des prestations d'assurance, Swisscard n'est pas responsable du recouvrement ou du virement dans les délais des primes d'assurance par le Titulaire de la Carte. Le Partenaire contractuel défend Swisscard à ses propres frais contre toutes les prétentions et la libère de toute responsabilité que les Titulaires de la Carte ou les anciens Titulaires de la Carte font valoir en raison de l'absence de couverture d'assurance.
- 22.6 A la fin de la relation de carte entre l'Emetteur de la Carte et le Titulaire de la Carte, le consentement du Titulaire de la Carte aux Débits récurrents de la Carte correspondante devient automatiquement caduc. Le Partenaire contractuel est responsable de s'assurer qu'il est informé par le Titulaire de la Carte de la fin éventuelle du contrat de carte. Aussitôt que le Partenaire contractuel reçoit une information du Titulaire de la Carte au sujet de la fin de la relation de carte ou de la révocation de son consentement, aucun Débit récurrent ne peut plus être effectué sur la Carte du Titulaire de la Carte.

23 Dispositions spéciales pour les hôtels

- 23.1 Au moment de l'enregistrement, les hôtels sont autorisés à obtenir une Autorisation pour le montant estimé (prix de la chambre multiplié par le nombre prévu de nuitées, plus les taxes applicables et autres charges connues, collectivement le «montant estimé»). Le Partenaire contractuel ne peut pas fixer un montant plus élevé que le montant estimé. Une Autorisation pour le montant estimé est valable pour la durée de l'hébergement, mais au maximum pour 30 jours. En cas d'hébergement prolongé, une Autorisation supplémentaire doit être obtenue pour la durée restante du séjour.
- 23.2 Si, au moment du départ, le Débit final ne dépasse pas de plus de quinze pour cent (15%) le montant estimé selon ch. 23.1 ci-dessus, aucune Autorisation supplémentaire n'est nécessaire. Si le Débit final dépasse ces quinze pour cent (15%), une Autorisation supplémentaire doit être obtenue de Swisscard pour la différence par rapport au montant estimé initialement.

- 23.3 Dans le cas d'une Carte d'un Titulaire de Carte utilisée de manière répétée pendant une certaine période, plutôt qu'une fois à la fin de son séjour, le Partenaire contractuel doit obtenir une Autorisation avant chaque Débit, indépendamment du fait que le Débit dépasse ou non une éventuelle limite d'Autorisation convenue.
- 23.4 Indépendamment du fait que le Partenaire contractuel doive ou non obtenir une Autorisation de Swisscard, le Partenaire contractuel a l'obligation d'obtenir du Titulaire de la Carte l'Autorisation pour le montant total effectif des Débits.
- 23.5 «No Show» (non-présentation du Titulaire de la Carte sans annulation ou en cas d'annulation tardive de la réservation): Le Partenaire contractuel ne peut effectuer des Débits sur la Carte que si
- le Titulaire de la Carte a effectué une réservation ferme avec la Carte;
 - le Partenaire contractuel a enregistré le numéro de Carte respectivement le Numéro de Carte digital, la date d'expiration et l'adresse de facturation du Titulaire de la Carte;
 - avant ou au moment de la réservation, le Partenaire contractuel a informé le Titulaire de la Carte au sujet du prix de la Prestation choisie et lui a transmis un numéro de réservation;
 - le Partenaire contractuel dispose de conditions d'annulation et de débit écrites qui sont usuelles dans la branche, qui correspondent aux dispositions légales applicables et qui ont été valablement communiquées au Titulaire de la Carte dans le cadre de la réservation.
- 23.6 Si les conditions susmentionnées sont remplies, le Partenaire contractuel peut établir un Reçu pour un Débit sur la Carte du Titulaire de la Carte correspondant à une nuitée. La mention «No Show» doit être inscrite dans le champ de signature. Le Partenaire contractuel doit obtenir l'Autorisation selon ch. 6 avant de transmettre le Débit «No Show».
- 24.4 Si, au moment de son retour, le véhicule présente un dommage qui n'est pas couvert par une assurance, le Partenaire contractuel est autorisé à transmettre un Débit pour sa prétention en dommages-intérêts aux conditions suivantes:
- les coûts de la location du véhicule ont déjà été prélevés sur la Carte du Titulaire de la Carte;
 - le Débit pour la prétention en dommages-intérêts est autorisée et transmise séparément;
 - le Partenaire contractuel dispose d'une reconnaissance valable, datée et dûment signée du Titulaire de la Carte, qui contient le montant estimé de la prétention en dommages-intérêts et la déclaration selon laquelle le Titulaire de la Carte a causé le dommage et la prétention en dommages-intérêts doit être réglée par le biais de la Carte. Le Partenaire contractuel doit présenter cette reconnaissance à Swisscard à première demande;
 - le Débit définitif résultant de la prétention en dommages-intérêts ne dépasse pas de plus de quinze pour cent (15%) le montant estimé de la prétention en dommages-intérêts selon la lettre précédente, respectivement n'est pas plus élevé que les frais de remplacement du véhicule en cas de dommage total.
- 24.5 Pour le Débit No Show, les conditions stipulées au ch. 23.5 doivent être remplies. Si tel est le cas, le Partenaire contractuel peut établir un Reçu pour un Débit sur la Carte du Titulaire de la Carte pour un montant correspondant à un jour de location. La mention «No Show» doit être inscrite dans le champ de signature. Le Partenaire contractuel doit obtenir l'Autorisation selon ch. 6 avant de transmettre le Débit «No Show».

24 Dispositions spéciales pour la location de véhicules

- 24.1 Au début de la location, les entreprises de location de véhicules sont autorisées à obtenir une Autorisation pour le montant estimé (prix de la location multiplié par le nombre prévu de jours de location, plus les taxes applicables et autres charges connues (par exemple, les assurances), collectivement le «montant estimé»). Le Partenaire contractuel ne peut pas fixer un montant plus élevé que le montant estimé. Le montant ne peut notamment pas être augmenté pour couvrir le risque d'un éventuel dommage au véhicule ou d'un possible vol. Une Autorisation pour le montant estimé de la location du véhicule est valable pour la durée du contrat de location. Dans le contrat de location, le Partenaire contractuel doit spécifier la totalité du montant estimé de la location, comprenant le coût exact de toutes les Prestations supplémentaires fournies par le Partenaire contractuel (comme par exemple, des chaînes de neige, etc.) et le montant maximal de tout autre coût dont le Titulaire de la Carte peut être redevable et qui se trouve hors du contrôle du Titulaire de la Carte (comme par exemple, les frais supplémentaires liés à un «No Show», les frais résultant de l'omission par le Titulaire de la Carte de retourner le véhicule avec le plein d'essence, les amendes). Le contrat de location doit inclure le consentement écrit du Titulaire de la Carte à prélever ces frais sur la Carte en plus du coût de la location du véhicule.
- 24.2 Si, au moment de la restitution du véhicule, le Débit final ne dépasse pas de plus de quinze pour cent (15%) le montant estimé selon ch. 24.1, aucune Autorisation supplémentaire n'est nécessaire. Si le Débit final dépasse ces quinze pour cent (15%), une Autorisation supplémentaire doit être obtenue de Swisscard pour la différence par rapport au montant approuvé initialement.
- 24.3 Indépendamment du fait que le Partenaire contractuel doive obtenir ou non une Autorisation supplémentaire de Swisscard,

III. Dispositions supplémentaires pour les Opérations à distance

25 Dispositions générales concernant l'acceptation de la Carte

- 25.1 Sous réserve des règles ci-dessous, les dispositions des présentes Conditions d'acceptation, parties I et II, ch. 1 à 24, s'appliquent également à l'acceptation de la Carte pour les Opérations à distance.
- 25.2 Un Numéro de Partenaire contractuel spécifique aux Opérations à distance est requis et il doit être utilisé par le Partenaire contractuel.
- 25.3 Le Partenaire contractuel ne doit pas accepter la Carte lorsque les circonstances laissent présumer l'existence d'un cas d'utilisation abusive de la Carte (cf. ch. 25.6 ci-dessous).
- 25.4 Sous réserve du droit de procéder à un débit compensatoire stipulé au ch. 11 Swisscard accepte les Débits qui résultent de commandes passées par téléphone, par écrit (envoi par poste ou par télécopie) ou par Internet ou un autre moyen numérique, lorsque les conditions suivantes sont remplies:
- Le Partenaire contractuel a obtenu l'Autorisation de Swisscard indépendamment d'une éventuelle limite d'Autorisation convenue.
 - L'obtention de l'Autorisation et la transmission de Débits ont eu lieu exclusivement par voie électronique via un Terminal (des exceptions ne sont possibles qu'avec le consentement écrit de Swisscard).
En cas de panne du système de décompte électronique, le Partenaire contractuel a pu effectuer un décompte manuel selon ch. 5. A cet effet, les mentions «Mail-Order» (pour les commandes par écrit), «Telephone-Order» (pour les commandes par téléphone) ou «Digital Order» (pour les commandes passées d'une autre manière), ont été apposées dans le champ prévu pour la signature du Titulaire de la Carte.
 - Dans le cas d'une Prestation fournie plus de sept (7) jours civils après l'obtention du code d'Autorisation initial (par

- exemple, lorsque la marchandise est expédiée après sept (7) jours civils seulement), le Partenaire contractuel doit à nouveau obtenir un code d'Autorisation avant de fournir sa Prestation.
- d) Le Partenaire contractuel a envoyé au Titulaire de la Carte une confirmation documentée du Montant brut total de la Transaction (e-mail également). Cette confirmation contient la même raison sociale que celle qui a été indiquée au Titulaire de la Carte dans le cadre de la commande.
- e) Le Reçu n'a été envoyé qu'après que la marchandise en question a été expédiée ou livrée, respectivement que la Prestation a été fournie. En plus des données selon ch. 7.2 le Partenaire contractuel a indiqué sur le Reçu le nom du Titulaire de la Carte tel qu'il figure sur la Carte, l'adresse de facturation du Titulaire de la Carte et l'adresse de livraison; en cas de commande par téléphone, le Partenaire contractuel a en outre mentionné la date et l'heure de la commande.
- 25.5 Si le Titulaire de la Carte prétend n'avoir pas reçu la Prestation, Swisscard est en droit de procéder à un débit compensatoire conformément au ch. 11, pour autant que le Partenaire contractuel ne soit pas en mesure de prouver la réception par le Titulaire de la Carte. Swisscard se réserve le droit de faire valoir d'autres prétentions.
- 25.6 Si les circonstances laissent présumer qu'il s'agit d'un cas d'utilisation abusive de la Carte, le Partenaire contractuel a l'obligation, avant de fournir sa Prestation, d'en aviser le service d'Autorisations de Swisscard par téléphone. Des circonstances inhabituelles qui laissent présumer une utilisation abusive de la Carte existent en règle générale lorsqu'un des éléments décrits ci-dessous est donné (liste non exhaustive):
- Le volume de la commande par le Titulaire de la Carte concerné, respectivement la manière dont l'opération commerciale en question est effectuée est atypique pour l'établissement du Partenaire contractuel.
 - La même personne passant la commande utilise plus d'un numéro de Carte American Express.
 - Le montant de la facture doit être réparti sur plusieurs Transactions, respectivement sur plusieurs Cartes.
- 25.7 Le Partenaire contractuel prend acte du fait que les Opérations à distance comportent un risque accru de débits compensatoires par Swisscard en application du ch. 11.2.
- 25.8 Le Partenaire contractuel informe sans délai le Titulaire de la Carte lorsque l'Autorisation pour une Opération à distance a été refusée. Cette information doit avoir lieu lors de la commande par Internet via le site Internet du Partenaire contractuel.
- 25.9 Signature on File (S.O.F.): Si le Partenaire contractuel dispose d'un document signé par le Titulaire de la Carte autorisant le Partenaire contractuel à débiter le compte de Carte du Titulaire de la Carte sans signature supplémentaire, le Partenaire contractuel doit mentionner «Signature on File» ou «S.O.F.» sur le Reçu de paiement.
- 26 **Dispositions supplémentaires pour les Commandes numériques**
- 26.1 Si le Partenaire contractuel accepte des Débits dans le cadre de Commandes numériques, Swisscard recommande la participation à des Programmes de sécurité, par exemple le programme SafeKey. La participation est obligatoire sur demande de Swisscard.
- 26.2 La responsabilité de la mise en œuvre du Programme de sécurité incombe au Partenaire contractuel. Des informations actuelles relatives aux Programmes de sécurité (par exemple, Safekey) sont publiées sous www.americanexpress.ch/partneronline.
- 26.3 Si les Transactions sont traitées conformément aux prescriptions d'un Programme de sécurité et si les Conditions d'acceptation sont respectées, Swisscard renonce à son droit de procéder à des débits compensatoires pour les Débits contestés dans les cas d'escroquerie (utilisation abusive de la Carte par des tiers). S'agissant de Débits contestés pour d'autres motifs (par exemple, en cas de contestation concernant la marchandise ou les services), cette renonciation n'est pas applicable.
- 26.4 Pour les Commandes numériques, l'obtention d'Autorisations et la transmission de Débits doit s'effectuer exclusivement par voie électronique. Pour ce faire, le Partenaire contractuel doit utiliser le Numéro de Partenaire contractuel attribué par Swisscard pour les Commandes numériques.
- 26.5 Avant que le Partenaire contractuel n'accepte des Commandes numériques au moyen de Cartes, il doit communiquer son adresse Internet à Swisscard. D'éventuelles modifications de l'adresse Internet doivent être communiquées à Swisscard par écrit au moins trente (30) jours civils à l'avance.
- 26.6 Le Partenaire contractuel s'engage à indiquer clairement sur son site Internet les informations suivantes pour les Titulaires de la Carte:
- une description suffisante et claire des marchandises ou services qui sont proposés avec l'indication des prix en CHF;
 - la raison sociale complète, l'adresse, le pays, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail du Partenaire contractuel, en particulier pour les demandes et les réclamations des clients;
 - les conditions d'envoi et de retour (échéances, mode de livraison, pays de livraison, autres conditions);
 - les prix individuels et montant total des marchandises et/ou services, y compris tous les autres frais encourus (envoi, taxes officielles, etc. inclus) en CHF;
 - les dispositions applicables à la relation contractuelle, y compris les Conditions Générales (CG), de même que la politique en matière de protection des données et les mesures et standards visant la protection des données personnelles;
 - les informations relatives aux standards de sécurité pour la transmission de données;
 - une mention relative aux restrictions à l'exportation pour les marchandises et les services proposés, dans la mesure où elles sont connues;
 - les éventuelles modalités d'annulation et les dispositions applicables à cet effet;
 - les autres informations requises au titre d'exigences légales (notamment en vertu de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD), l'Ordonnance sur l'indication des prix et la législation en matière de protection des données).

Version 11/2017