

Identifiant Client :
Nom Client :

Date :
Nos références :

Conditions Générales régissant les terminaux de paiement¹

I. DOMAINE D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales (ci-après les « CG ») régissent l'utilisation des terminaux de paiement, accessoires inclus (ci-après les « terminaux ») acquis par Banque Internationale à Luxembourg S.A., 69, route d'Esch, L-2953 Luxembourg (ci-après la « BIL » ou la « Banque ») auprès de Servipay S.à r.l., 10, rue du Lavoir, L-3358 Leudelange (ci-après « Servipay ») et que la BIL met à disposition de son client dans le cadre du Package Pro Payment (ci-après le « Package »). Par ailleurs, ces CG régissent toutes les prestations liées à la mise en service et au maintien de l'exploitation des terminaux mis à disposition et exécutées par Servipay.

La souscription au Package implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes CG.

Par la signature, le client déclare prendre connaissance des CG et les accepte.

2. FRAIS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

La Banque percevra une rémunération dont les conditions (montant et modalités de paiement) sont précisées dans le document de tarification de la Banque.

Le document de tarification en vigueur est à la disposition permanente du client sur son site internet ou auprès de la Banque.

Le client sera informé au plus tard deux (2) mois à l'avance par mailing, extraits de compte ou par affichage sur le site internet de la Banque de toute modification de la tarification. Ces modifications seront considérées comme approuvées si la Banque n'a pas reçu une opposition écrite du client avant l'entrée en vigueur de la modification. Si le client n'accepte pas les modifications de la tarification, il est en droit de résilier la relation contractuelle par écrit et sans frais, avec effet immédiat à tout moment avant la date à laquelle les modifications sont supposées entrer en vigueur.

Le client autorise la Banque à débiter son compte des tarifs, frais et commissions pour lesquels les extraits de compte, à défaut d'autres documents émis par la Banque, tiendront lieu de factures pour les services rendus.

Sont à charge du client les frais occasionnés à la Banque à la suite de procédures tendant à la régularisation ou au recouvrement de sa créance, ou encore à la suite de mesures prises contre ce dernier par les autorités ou d'autres tiers.

3. LIVRAISON

3.1 Généralités

Servipay est responsable de la livraison des terminaux au lieu indiqué par le client. A cet effet, le client reconnaît et accepte que la fiche de référencement établie lors de la souscription au Package soit communiquée à Servipay.

3.2 Dates de livraison

Les dates de livraison éventuellement convenues avec le client n'ont qu'une valeur indicative et ne sont pas contraignantes. En cas de retard de livraison, Servipay informera immédiatement le client. La Banque décline toute responsabilité liée aux retards de livraison causés par les fournisseurs, fabricants ou des tiers.

3.3 Examen des terminaux

Le client est tenu d'examiner le bon fonctionnement ainsi que l'état des terminaux livrés dans les trente (30) jours qui suivent leur réception. En cas de défaut constaté, il doit avertir Servipay par écrit dans ce délai. Si aucune plainte n'est adressée pendant cette période, les terminaux seront réputés avoir été réceptionnés conformément aux présentes CG.

3.4 Retards de livraison

Si les terminaux ne sont pas livrés dans le délai de trois (3) mois suivant la finalisation complète du dossier de souscription du Package, le client

est en droit de résilier la relation contractuelle immédiatement par écrit et sans frais.

4. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES LIÉES AUX TERMINAUX

4.1 La Banque met à disposition du client, pendant toute la durée de la souscription du Package, des terminaux dont le fonctionnement est irréprochable, dont la technologie est récente et qui satisfont les prescriptions technologiques de sécurité. La responsabilité des dommages causés aux terminaux (notamment détérioration ou perte) est transférée au client lors de la réception des terminaux.

4.2 Réserve de propriété

Les terminaux restent la propriété de la Banque. Le client n'est pas autorisé à transmettre les terminaux à des tiers ni à les céder ni à les mettre en gage de quelque manière que ce soit.

4.3 Garantie

Toute défaillance résultant d'un matériel défectueux ou d'une erreur de fabrication qui survient dans les vingt-quatre (24) mois suivant la livraison doit être signalée par écrit à Servipay par le client. Dans de tels cas, Servipay assure les réparations ou la livraison d'un terminal de remplacement, sans intervenir dans l'indemnisation d'un quelconque dommage (en particulier les dommages indirects et consécutifs).

La présente garantie est caduque dès lors que les défaillances sont imputables au client, par exemple suite à une installation inadéquate, à une utilisation incorrecte, à l'ouverture des terminaux ou à des modifications ou des réparations effectuées par le client lui-même. Les pièces consommables sont exclues de la garantie. Sont notamment concernées par cette exclusion, les batteries rechargeables des appareils et les éléments de connexion au réseau.

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1 Infrastructure d'exploitation des terminaux

Le client est responsable de l'installation de tous les raccordements électriques et au réseau ainsi que les équipements de télécommunications garantissant le fonctionnement des terminaux.

Le client s'assure de leur conformité avec les prescriptions de Servipay en vigueur et de leur présence avant la date convenue pour la mise en service. Si les travaux préalables sont incomplets ou inadéquats, tous les coûts en découlant sont à la charge du client.

De plus, le client doit s'assurer que les raccordements électriques et au réseau ainsi que les équipements de télécommunications fonctionnent correctement et que les terminaux sont protégés contre les conséquences d'un court-circuit. Les dommages ou pannes liés à des installations électriques, de réseau ou de télécommunications inadéquates sont à la charge du client.

5.2 Mesures techniques préventives

Le client doit s'assurer, au moyen de mesures appropriées, qu'aucune manipulation abusive du terminal n'est possible. Il doit notamment empêcher que des tiers non autorisés puissent accéder au terminal.

Si des éléments suspects ou inconnus sont découverts sur un terminal, la Banque et Servipay en seront immédiatement informés et aucun paiement ne sera plus exécuté à partir du terminal concerné.

5.3 Utilisation des terminaux

Les terminaux doivent être utilisés conformément à leur destination. Le client doit traiter les terminaux avec le plus grand soin et s'en servir dans le respect du mode d'emploi fourni par Servipay.

Le client s'assure que les terminaux seront alimentés en électricité et connectés au réseau 24 heures par jour (notamment pour la réception de mises à jour de logiciel).

Le logiciel des terminaux est protégé par des droits d'auteur. Toute copie, modification ou toute autre manipulation du logiciel du terminal est strictement interdite.

¹ Applicables sous réserve de l'acceptation de la demande de souscription au Package Pro Payment.

5.4 Accès aux terminaux

En cas de prestations de service sur site, le client doit s'assurer que le technicien puisse accéder non seulement aux terminaux, mais aussi aux locaux dans lesquels ils se trouvent ainsi qu'aux locaux techniques.

Si l'accès aux terminaux n'est pas assuré à la date convenue, tous les frais en découlant seront à la charge du client.

5.5 Désactivation des terminaux

Pour des raisons techniques de sécurité, les terminaux déclarés volés sont désactivés par Servipay de manière permanente. La désactivation permanente est effectuée sur demande écrite du client, qui ne peut ultérieurement y renoncer.

Les terminaux qui ne sont plus utilisés seront récupérés par Servipay pour compte de la Banque.

5.6 Obligation d'information

Toute modification relative au client (telle que notamment : un changement d'adresse ou de forme juridique, les modifications du justificatif, ...), (1) doit être communiquée par écrit à la Banque et à Servipay au moins un mois à l'avance.

6. PRESTATIONS DE SERVICE

6.1 Prestations de service liées à la mise en service

6.1.1 Activation

Servipay effectue dans les systèmes toutes les configurations nécessaires à l'exploitation des terminaux.

6.1.2 Mise en service et initiation sur site

Servipay installe les terminaux sur le site convenu et à la date convenue avec le client.

L'installation sur site comprend une initiation à l'utilisation du terminal et à l'ensemble de ses fonctions. L'initiation a lieu sur le site du terminal, une fois l'installation terminée.

Le client s'engage, conformément à la clause 5.4 ci-dessus, à assurer l'accès au terminal. Il s'assure en outre que les personnes à former sont présentes. Si ces engagements préalables ne sont pas satisfaits, les coûts en découlant sont à la charge du client.

6.2 Prestations de service liées à l'exploitation

6.2.1 Exploitation du système

Servipay assure le fonctionnement de tous les systèmes nécessaires au traitement des transactions par carte.

6.2.2 Téléassistance (helpdesk)

Servipay offre un support téléphonique aux horaires et dans les langues communiqués par Servipay aux clients. Ce helpdesk assiste le client dans les domaines de l'utilisation des terminaux ainsi que de la clarification des pannes techniques et de leur réparation.

6.2.3 Mises à jour des logiciels

Servipay procède régulièrement à des mises à jour des logiciels. Celles-ci sont particulièrement nécessaires à des fins de respect des dispositions relatives à la sécurité en matière de traitement des transactions par carte.

6.3 Prestations de service liées à la réparation des pannes

6.3.1 Généralités

Si le terminal subit des pannes ou des défaillances, le client doit immédiatement en avvertir le helpdesk de Servipay. Si une intervention de dépannage sur site s'avère nécessaire, Servipay veillera à ce qu'elle intervienne dans les délais et sur le lieu convenus avec le client et pendant les heures d'exploitation mentionnées par le client.

Servipay réparera les pannes des terminaux pendant la durée contractuelle. Servipay décide discrétionnairement si les pièces défectueuses peuvent être remplacées ou si le terminal lui-même doit être remplacé.

Les prestations de service suivantes ne sont pas couvertes par le Package et seront facturées au client selon une liste de prix distincte disponible auprès de Servipay :

- la réparation des dommages causés par un cas de force majeure ou par un fait occasionné par le client ou par un tiers ;
- le remplacement et réparation de pièces consommables et accessoires ;

- la réparation des dommages causés par des pannes de l'alimentation électrique, du réseau ou des systèmes de télécommunication.

6.3.2 Réparation des pannes au moyen d'un remplacement du terminal
La réparation des pannes au moyen d'un remplacement du terminal prévoit la livraison d'un terminal de même valeur prêt à l'exploitation ainsi que l'enlèvement du terminal défectueux. Le client doit s'assurer que le terminal à échanger est prêt à être enlevé, c'est-à-dire libre de tous raccordements et accessoires. Si le terminal à livrer ne peut l'être pour des raisons dont Servipay n'est pas responsable ou si le terminal à échanger n'est pas prêt à être enlevé, l'intégralité des coûts ainsi encourus sont à la charge du client. Le terminal livré remplace le terminal défectueux.

7. CAS PARTICULIER DES TERMINAUX MOBILES

Une carte SIM sera d'office fournie avec le terminal mobile qui aurait été choisi par le client.

Relativement au terminal mobile, la BIL et Servipay déclinent toute responsabilité en cas de pannes découlant d'une couverture de réseau insuffisante ou défaillante.

La Banque confère d'ores et déjà le droit à Servipay de désactiver immédiatement la carte SIM sans préavis en cas d'utilisation abusive, de soupçon d'utilisation abusive ou pour des raisons de sécurité.

Les coûts liés à la réactivation d'une carte SIM bloquée à la suite d'une utilisation abusive sont à la charge du client.

De plus, le client est responsable des dommages découlant de l'utilisation abusive de la carte SIM.

La BIL se réserve en outre le droit de réclamer ou de désactiver la carte SIM du client, sous réserve d'un préavis de soixante (60) jours et sans avoir à se justifier.

8. RESPONSABILITÉ

8.1 Le client répond vis-à-vis de la BIL et Servipay des dommages ayant pour origine un défaut dans l'exécution de ses obligations.

Les parties sont également responsables des dommages causés par des tiers auxquels elles ont fait appel, comme si elles avaient elles-mêmes causé ces dommages.

La BIL s'exonère de toute responsabilité – dans la mesure légalement permise – et notamment pour les dommages indirects ou consécutifs, et ne répond que des dommages causés intentionnellement. De plus, la BIL décline toute responsabilité à l'égard du client pour les dommages subis par ce dernier du fait d'une panne, d'un défaut, d'un dysfonctionnement des terminaux.

8.2 Le client est responsable de tous les dommages subis par les terminaux ou de leur perte. En cas de perte ou de destruction totale, le prix des terminaux neufs ainsi que des frais de dossier seront à charge du client.

9. MODIFICATIONS ET AJOUTS

Sous réserve de l'alinéa 2 repris ci-dessous, les modifications et ajouts apportés aux présentes CG nécessitent la forme écrite et doivent être signés par les deux parties contractantes.

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CG, le Package et les autres parties intégrantes du contrat ainsi que les frais en informant le client au plus tard deux (2) mois à l'avance par mailing, extraits de compte ou par l'affichage sur le site internet de la Banque ou autre support durable pour tenir compte notamment de toute modification législative ou réglementaire, ainsi que des usages de la place et de la situation du marché. Ces modifications sont considérées comme approuvées si la Banque n'a pas reçu une opposition écrite du client avant l'entrée en vigueur de la modification. Si le client n'est pas d'accord avec les modifications, il a le droit de résilier la relation par écrit et sans frais, avec effet immédiat à tout moment avant la date à laquelle les modifications sont supposées entrer en vigueur.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET RÉSILIATION

10.1 Entrée en vigueur

Le Package entre en vigueur lors de la signature de la demande de souscription par le client.

10.2 Durée contractuelle

Le Package est conclu pour une durée indéterminée, mais au moins pour la durée contractuelle minimale éventuellement conclue (ci-après la « Période minimale »).

10.3 Résiliation ordinaire

Le client peut résilier la relation contractuelle conclue avec la Banque à tout moment avec effet immédiat moyennant l'envoi d'une lettre recommandée.

En cas de résiliation avant la fin de la Période minimale, le client sera redevable des frais restant à courir jusqu'à la fin de la Période minimale. La Banque peut résilier la relation contractuelle conclue avec le client moyennant un préavis de deux mois adressé par lettre recommandée.

10.4 Résiliation extraordinaire

La BIL est en droit de mettre fin à la mise à disposition du terminal, sans préavis, pour motifs graves, à savoir, notamment :

- une violation grave ou répétée de ses obligations par le client ;
- l'ouverture d'une procédure d'insolvabilité à l'égard du client.

10.5 Effets de la résiliation

En cas de résiliation de la relation contractuelle, le client a quatorze (14) jours calendaires pour renvoyer les terminaux mis à disposition, à ses propres frais, à une adresse définie par la BIL. Tant qu'il ne les a pas renvoyés, le client reste redevable des frais, quelle que soit la date de résiliation et les dégâts subis par les terminaux ou leur perte seront facturés au client.

11. CONFIDENTIALITÉ

Les parties contractantes s'engagent réciproquement à tenir secret l'ensemble des informations, documents et technologies dont elles prendront connaissance dans le cadre du Package et qui sont confidentiels ou reconnaissables en tant que tels, qui ne sont ni de notoriété publique ni communément accessibles, ainsi que les conditions convenues. Elles s'engagent par ailleurs à ne les rendre accessibles aux tiers qu'avec l'accord écrit de la partie qui les a divulgués.

Cette disposition reste valide après la résiliation contractuelle.

12. DONNÉES PERSONNELLES

La Banque, en qualité de responsable du traitement, effectue un traitement de données à caractère personnel, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après le « RGPD »). La finalité du traitement est de fournir le Package au client, en collectant notamment les catégories de données à caractère personnel suivantes :

- Données d'identification (prénom, nom de famille, date de naissance, lieu de naissance, signature, etc...);
- Coordonnées de contact (adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone) ;
- Documents officiels (copie de la carte d'identité ou du passeport) ;
- Données économiques et financières ;

Fait à _____, le _____

Signature client

- Communications électroniques (échanges de communications électroniques avec la Banque et enregistrements téléphoniques).

La licéité du traitement repose sur l'article 6 paragraphe 1 (b) du RGPD, en ce sens qu'il est nécessaire à l'exécution des présentes CG. La non-fourniture des données à caractère personnel susmentionnées entraîne l'impossibilité pour la Banque de fournir le Package au client.

Les destinataires des données à caractère personnel sont la Banque et Servipay, agissant tous deux en qualité de responsables conjoints du traitement et tous deux situés au Luxembourg. Les données à caractère personnel du client ne font pas l'objet de transfert en dehors de l'Espace économique européen.

Conformément à la législation applicable, la Banque conserve les données à caractère personnel du client pendant une durée de 10 ans à compter de la cessation de toutes relations d'affaires avec le client.

Le client dispose des droits suivants concernant les données à caractère personnel que la Banque traite sur lui :

- Droit d'accès à ses données ;
- Droit à la rectification de ses données ;
- Si applicable, droit à l'effacement de ses données ;
- Droit à la limitation du traitement de ses données ;
- Droit à la portabilité de ses données ;
- Droit d'opposition au traitement.

Les demandes d'information sur le traitement et les exercices de droits doivent être soumis par le client par l'un des canaux suivants :

- Sur le site internet bil.com, dans la rubrique « Protection des données » ;
- Par courrier électronique à l'adresse dpo@bil.com ;
- Par courrier postal à l'adresse suivante : Banque Internationale à Luxembourg, Service Data Protection, 69 route d'Esch, L-2953 Luxembourg.

En cas de réponse non-satisfaisante, le client peut également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données, sise 15 boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux.

13. DISPOSITION FINALES

13.1 Dans l'éventualité où l'une des dispositions des présentes CG devait être déclarée nulle ou sans effet juridique, les autres dispositions contractuelles n'en seraient pas pour autant affectées et seraient alors interprétées comme si le Package avait été conclu en l'absence de la disposition invalide.

13.2 Recours à des tiers

La BIL se réserve le droit de céder en tout temps, en totalité ou partie, l'exécution de ses obligations contractuelles à des tiers sans avoir à en informer le client.

Le client reconnaît et accepte que les prestations des services liés aux terminaux sont exécutées par Servipay.

13.3 Droit applicable et attribution de juridiction

Toutes les relations entre le client et la BIL découlant du Package et des présentes CG sont régies par le droit luxembourgeois et les tribunaux de la ville de Luxembourg sont exclusivement compétents pour connaître de tout litige en relation avec le Package et les présentes CG.