

Conditions générales d'utilisation du Site internet E-Transactions

Mises en ligne le 31/03/2015

L'édition du site est assurée par Crédit Agricole Cards & Payments, société en nom collectif au capital de 14.007.660 EURO, immatriculée au RCS Paris sous le numéro 723 001 467 ayant son siège au 83, boulevard des Chênes Bâtiment Provence – BP 48 78042 Guyancourt cedex.

N° de téléphone : 01 43 23 34 56

Directeur de la publication

Jean-Christophe Kiren, gérant de Crédit Agricole Cards & Payments

Responsable de la rédaction

Jean-Luc Pothet, secrétaire général de Crédit Agricole Cards & Payments

L'hébergement du site est assuré par SAS Point Transactions Systems, immatriculé au RCS Versailles sous le numéro 431 408 608, ayant son siège au 11 A rue Jacques Cartier 78280 Guyancourt

ARTICLE 1. Définitions

3D Secure : désigne le protocole sécurisé de paiement sur Internet (Verified by Visa chez Visa et SecureCode chez MasterCard) permettant de sécuriser les transactions en demandant des informations complémentaires au Porteur avant la validation du paiement afin de l'authentifier.

Client : désigne toute personne physique ou morale offrant des produits, services ou informations sur des canaux de vente à distance.

CGU : désigne les conditions générales d'utilisation du Site E-transactions.

Contrat E-transactions : désigne les conditions générales, les conditions particulières, les annexes et les éventuels avenants liant le Client et le Crédit Agricole et qui définissent les conditions dans lesquelles le Service est mis à la disposition du Client.

Identifiants : désigne le couple identifiant/mot de passe permettant au Client de se connecter sur le Site.

Moyens de paiement : désigne les services de paiement qui peuvent être configurés sur la Plate-forme E-transactions.

Fonctionnalités : désigne les options dont le Client dispose dans le cadre du Service E-transactions.

Plate-forme E-transactions : désigne la plate-forme informatique mise à disposition du Client par le Crédit Agricole, permettant l'exécution de la transaction entre le Client et le Porteur, et d'assurer les contrôles lors des paiements par cartes « CB » ou agréées « CB ».

Porteur : désigne toute personne physique ou morale qui achète les produits, services ou informations offerts à la vente à distance par le Client sur son système informatique ou sur une boutique virtuelle ou par tout autre moyen de vente à distance.

Site : désigne le site Internet E-transactions édité par Crédit Agricole Cards & Payments et dont les url sont guest.e-transactions.fr/Vision et guest1.e-transactions.fr/Vision.

Service : désigne les services fournis par le Crédit Agricole dans le cadre d' E-transactions comprenant un droit d'accès et d'utilisation de la Plate-forme E-transactions et un Service après-vente.

Service après-vente ou « SAV » : désigne l'assistance technique à l'utilisation de la Plate-forme E-transactions.

ARTICLE 2. Objet

Les présentes CGU ont pour objet de définir les modalités et conditions d'accès au Site Internet E-transactions et les services proposés par le Crédit Agricole sur le Site.

Elles s'appliquent à tout accès et toute consultation du Site par un Client. L'acceptation des CGU par le Client est un préalable indispensable et obligatoire.

La connexion au Site vaut acceptation des CGU en vigueur. Par cette opération, le Client reconnaît expressément qu'il a pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Le Site s'adresse exclusivement aux Clients ayant souscrit au Service E-transactions et leur propose un accès au back-office, tableau de bord en ligne et sécurisé qui leur permet de consulter leurs transactions et d'effectuer diverses opérations.

Les services proposés sur le Site sont :

- Le suivi et l'analyse de l'activité du Client ;
- L'extraction quotidienne des transactions remises en banque ;
- La gestion des opérations de caisse.

ARTICLE 3. Intégralité des relations contractuelles

Le Service E-transactions comprend, par ordre de priorité décroissante, les documents contractuels suivants :

- Le Contrat E-transactions ;
- Les présentes CGU ;
- Le guide utilisateur (téléchargeable sur le portail commerçant).

Seuls les documents ci-dessus lieront les parties, à l'exclusion de tous documents actuels ou futurs n'ayant pas valeur d'avenant.

En cas de contradiction entre les stipulations contenus dans ces différents documents, le document d'ordre juridique supérieur prévaudra. Le fait qu'une disposition figurant dans le document de rang inférieur ne soit pas expressément mentionnée dans un document de rang supérieur ne signifie pas que celle-ci contredit le document de rang supérieur.

Il est entendu que le contenu de ces Conditions générales et du guide utilisateur peut être modifié par le Crédit Agricole. Celui-ci informera le Client par tous moyens à sa convenance (par télécopie, courrier recommandé avec accusé de réception, courrier électronique, communiqué affiché sur le Site, etc.) de toute modification de ces documents.

Sans résiliation de la part du Client, dans les délais définis au sein du Contrat E-transactions, les modifications lui sont opposables.

ARTICLE 4. Accès au site

L'accès au Site et aux Services est conditionné à la souscription du Contrat E-transactions.

Le Site est accessible par les Clients aux adresses guest.e-transactions.fr/Vision et guest1.e-transactions.fr/Vision.

Il appartient à tout Client de s'équiper de manière appropriée, notamment en matière informatique et de communications électroniques, pour accéder au Site et au Service et de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger contre toute atteinte ou dommage ses données, logiciels stockés sur, en provenance ou à destination de son équipement informatique.

Le Crédit Agricole ne peut être tenu responsable des dommages qui pourraient être éventuellement subis par l'environnement technique du Client, notamment ses équipements réseaux, ordinateurs, logiciels ou tout autre matériel utilisé pour accéder au Site.

Tous les coûts et frais d'équipements, de communications et autres nécessaires à la connexion, l'accès et l'utilisation du Site, ainsi que toute autorisation nécessaire y afférente, sont et restent à la charge du Client.

Une déconnexion automatique du Client est réalisée après 15 minutes d'inactivité sur le Site.

ARTICLE 5. Compte Client

La souscription au Service E-transactions par le Client déclenche l'envoi d'un courrier électronique contenant l'identifiant (Utilisateur) et d'un SMS contenant le mot de passe permettant au Client de prendre connaissance de ses Identifiants et du lien d'activation vers le Site.

Pour accéder au Site, le Client doit saisir ses Identifiants et valider sa saisie.

Si le Client ne reçoit pas le courrier électronique, il pourra contacter le SAV une fois un délai de cinq (5) jours passé afin de recevoir un nouveau mail.

A sa première connexion, le Client devra obligatoirement changer son mot de passe pour des raisons de sécurité. Si le Client ne modifie pas son mot de passe à sa première connexion, le Site lui sera inaccessible.

Par la suite, il sera demandé régulièrement au Client, tous les 90 jours, de modifier son mot de passe afin de garantir la confidentialité de son accès.

L'accès au Site est refusé et bloqué après 6 essais infructueux du Client pour composer son mot de passe. Dans cette situation, une demande de déblocage de son compte peut être faite par le Client auprès du SAV.

Le Client peut changer son mot de passe à tout moment à partir de son compte Client sur le Site.

L'accès simultané au Site avec les mêmes Identifiants depuis deux ordinateurs différents est impossible.

Le Client est responsable de l'utilisation du Service E-transactions ainsi que de l'utilisation de ses éléments d'Identification. A ce titre :

- Le Client s'engage à ne pas mettre à la disposition d'un tiers au Contrat ou de toute personne qu'il n'aura pas expressément habilitée, sous quelque forme que ce soit, directement ou indirectement, ses Identifiants et plus généralement, les méthodes d'accès à la Plate-forme E-transactions et les informations transmises de façon sécurisé ;
- Le Client reconnaît que toute utilisation du Service E-transactions avec ses éléments d'Identification est présumée faite par le Client et lui sera imputée, à charge pour le Client d'apporter la preuve contraire.

En cas de perte ou de compromission des Identifiants, le Client s'engage soit à le renouveler immédiatement en utilisant la fonctionnalité de modification de mot de passe accessible sur la page d'authentification du Site, soit à avertir le SAV dans les plus brefs délais.

ARTICLE 6. Clé d'authentification HMAC

En cliquant sur l'onglet « Paramètres » le Client génère sa clé d'authentification HMAC. Cette clé lui permet d'authentifier tous les messages échangés entre son site et les serveurs E-transactions.

Pour générer sa clé HMAC, le Client doit remplir le champ « Phrase de passe » qui peut contenir une phrase, un mot de passe ou tout autre morceau de texte. Le passe phrase doit avoir au moins 15 caractères, au moins une majuscule, au moins un caractère spécial et une qualité de mot de passe d'au moins 90%.

Si tous ces critères ne sont pas remplis, le Client sera dans l'impossibilité de générer sa clé HMAC.

En cliquant sur « Générer une clé », une clé d'authentification est calculée à partir de la phrase de passe saisie. Il est possible de retrouver cette clef d'authentification à tout moment en ressaisissant la même phrase de passe.

Une fois le calcul terminé la clé sera affichée dans le champ « Clé » et il sera alors possible pour le Client de la copier/coller afin de l'intégrer dans la base de donnée de son site marchand.

Le Client peut également saisir dans le champ « Clé » sa propre clef d'authentification, hexadécimale et de plus de 40 caractères, qui aurait été calculée grâce à un autre moyen que l'interface proposée par le Site. Toutefois Crédit Agricole ne peut garantir la robustesse de cette clef externe.

Après validation du formulaire pour la clé d'authentification HMAC, un courriel est automatiquement envoyé au Client lui demandant confirmation afin de la valider.

Une fois la clé validée, celle-ci se voit affecter une date d'expiration, cette date correspond à la date d'activation plus un an. A échéance, la clé ne sera pas directement désactivée mais le Client sera averti de son expiration par courriel et sur la page d'accueil du Site. Le cas échéant le Client s'engage à générer une nouvelle clé d'authentification HMAC dans les plus brefs délais.

ARTICLE 7. Statistiques d'activité

La page d'accueil du Site regroupe sous forme de graphiques et tableaux la compilation des paiements.

Le Client peut, sur une période donnée, accéder aux fonctionnalités suivantes :

- Courbe d'évolution du chiffre d'affaire/nombre de transactions ;
- Ventilation du chiffre d'affaire / nombre de transactions par application.

Sur la première fonctionnalité, la courbe permet de restituer sur une période sélectionnée l'évolution du nombre de transactions, ou l'évolution du chiffre d'affaire. Ces statistiques d'activité peuvent être imprimées.

Sur la seconde fonctionnalité, le Client peut accéder à un résumé d'activité décomposant les transactions acceptées par moyen de paiement. Le nombre de transactions correspond à la somme de toutes les transactions acceptées, que ce soit en débit ou en remboursement. Le chiffre d'affaire quant à lui est égal au montant des transactions de débit duquel est soustrait le montant des remboursements et des annulations.

ARTICLE 8. Fonctionnalité journal

En cliquant sur l'onglet « Recherches » en forme de loupe, le Client peut effectuer des recherches et accéder au journal de ses transactions, au journal de ses remises et au journal de ses paiements en N fois.

Le Client devra cliquer sur « Transactions », « Remises », ou « Paiements en N fois » pour accéder au journal correspondant.

Le Client peut affiner l'affichage du journal sélectionné en activant les filtres de son choix, qu'il pourra afficher ou cacher en cliquant sur les boutons correspondants.

Les colonnes de chaque journal peuvent être personnalisées par le Client. Pour chaque ligne, le Client peut accéder à des informations plus détaillées.

8.1 Journal des transactions

Les transactions sont celles effectuées par les acheteurs sur le(s) site(s) marchand(s) et/ou point(s) de vente du Client. En double-cliquant sur une transaction ou sur l'icône « Détails », le Client peut accéder à des informations détaillées sur la transaction souhaitée.

Si la fonctionnalité 3D Secure est active le Client, disposera d'informations supplémentaires sur celle-ci.

Le Client peut exporter le résultat de sa recherche vers son adresse Email dans l'un des formats proposé sur le Site en cliquant sur l'onglet « exporter ».

8.2 Journal des remises

Lors de la télécollecte, les paiements sont regroupés en lots appelés remises. Tous les jours le Client reçoit par courriel un compte rendu de télécollecte lui indiquant les totaux de la remise envoyée à la banque.

Le journal des remises est le reflet de l'activité du Client entre deux remises en banques.

Pour chaque télécollecte le Client peut accéder à l'ensemble des transactions envoyées en banque lors de la télécollecte.

8.3 Paiements en N fois

Ce journal permet au Client de visualiser l'ensemble des échéanciers, soit :

- Les abonnements, le Client peut y gérer les prélèvements périodiques.
- Les paiements en plusieurs fois, qui permettent d'étaler les paiements dans la limite de 3 paiements en plus du paiement initial. Le Client peut pour ces paiements définir séparément le montant et la date de chaque échéance.

La visualisation des abonnements n'est disponible que pour les magasins CNP (« Card Not Present transaction », soit une transaction à distance).

Le Client peut y résilier manuellement les abonnements.

ARTICLE 9. Opérations de caisse

Pour chaque transaction, le Client peut gérer des opérations de caisse.

En fonction de la nature de la transaction et du moyen de paiement utilisé, les opérations disponibles sont différentes. Le bouton correspondant est cliquable pour les opérations autorisées.

Les opérations possibles sur le Site sont :

- Rembourser
- Annuler
- Capturer
- Envoyer en banque

9.1 L'opération « Rembourser »

Elle permet de rembourser totalement ou partiellement une transaction après télécollecte. Quand cette opération est active, un pop-up de gestion s'ouvre. Le remboursement peut être partiel ou total, le montant à rembourser peut être inférieur ou égal au montant initial de la transaction mais jamais supérieur.

Il est possible d'effectuer plusieurs remboursements sur une même transaction jusqu'à hauteur du montant débité à l'origine.

Le remboursement peut être annulé tant que la transaction de remboursement n'a pas été envoyée en banque.

9.2 L'opération « Annuler »

Elle permet d'annuler une transaction avant télécollecte. Si cette opération est active, le Client devra confirmer son souhait d'annuler la transaction. Seules les transactions n'ayant pas encore été envoyées en banque (soit avec un statut « A envoyer ») peuvent être annulées.

9.3 L'opération « Capturer »

Elle permet de réaliser un ordre de débit de l'autorisation et une mise à disposition de la transaction pour la prochaine télécollecte. Cette opération concerne les transactions dont le statut acquéreur est « En attente de capture », soit les demandes d'autorisation seule.

La capture peut être totale ou partielle, le montant de la capture peut être inférieur ou égal au montant de l'autorisation initiale, mais jamais supérieur à celui-ci. Une seule capture est autorisée pour une demande d'autorisation donnée.

9.4 L'opération « Envoyer en banque »

Elle permet de déclencher l'envoi en banque d'une transaction, cet envoi concerne les transactions marquées comme « A envoyer », le Client devra confirmer son souhait avant envoi. Le montant intégral de la transaction partira alors en banque le jour de la validation.

ARTICLE 10. Applications

Dans l'onglet « Applications » le Client pourra trouver le Paystore qui regroupe l'ensemble des Moyens de paiements disponibles sur le Site.

Les Moyens de paiements disponibles concernent notamment :

- Des cartes privatives ;
- Des cartes et méthodes de financement ;
- Des cartes et tickets prépayés ;
- Des wallets ;
- Des cartes cadeaux et cagnottes.

Pour contracter l'un de ces moyens de paiements, le Client devra directement prendre contact avec les partenaires mentionnés.

Après souscription, le Client transmettra l'identifiant que le fournisseur du Moyen de paiement lui aura attribué au support E-transactions afin qu'il lui configure le Moyen de Paiement.

L'onglet « Contrats » regroupe les contrats souscrits par le Client et actifs sur son site marchand et/ou point de vente.

ARTICLE 11. Propriété Intellectuelle

Le Site doit être considéré comme un tout indissociable. Le Site et l'ensemble des éléments y figurant (notamment les informations, données, base de données, textes, sons, images, photos, dessins, graphismes, signes distinctifs, logos, marques, programmes téléchargeables, etc.) sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et/ou autres droits que Crédit Agricole détient ou dont elle est autorisée à faire usage.

L'ensemble de ces éléments est soumis aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, et est à ce titre protégé contre toute utilisation non autorisée par la loi ou les présentes CGU.

Le Client ne peut en aucun cas stocker (hors session de connexion, le cas échéant), extraire, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, les éléments du Site et/ou des Services sans l'autorisation préalable écrite du Crédit Agricole.

Le Crédit Agricole est et restera propriétaire de ses signes distinctifs, à savoir marques, dénominations sociales et autres, noms commerciaux, enseignes et noms de domaine. Toute reproduction, imitation ou

apposition, partielle ou totale de ses signes distinctifs est strictement interdite sans son accord écrit préalable du Crédit Agricole.

Tout Utilisateur devra respecter les mentions relatives aux droits de propriété intellectuelle figurant sur le Site et les Services et ne pas les altérer, supprimer, modifier ou autrement y porter atteinte.

ARTICLE 12. Garanties et responsabilités

Outre les garanties prévues dans le Contrat E-transactions, le Client est seul et exclusivement responsable :

- de l'utilisation du Site qui doit notamment être conforme à la réglementation en vigueur et aux bonnes mœurs ;
- de l'installation, du maintien et du contrôle de la configuration technique requise pour se connecter et utiliser le Site ;
- des informations qu'il est susceptible de mettre en ligne.

Le Client s'engage à indemniser le Crédit Agricole contre tout dommage subi par le Crédit Agricole et contre toute action en responsabilité qui serait engagée à l'encontre du Crédit Agricole sur le fondement de la violation des présentes CGU et/ou d'un droit quelconque d'un tiers dont le Client serait responsable.

En conséquence le Client s'engage à prendre et assumer toutes conséquences résultant d'une telle action en responsabilité, notamment, tous dommages et intérêts et/ou sanctions pénales auxquels serait condamné Crédit Agricole ainsi que tous les frais occasionnés par une telle action ou réclamation, y compris les frais d'avocats.

Par ailleurs, Le Crédit Agricole n'assume aucun engagement ni responsabilité quant à l'usure normale des média informatiques du Client, ou à la détérioration des informations portées sur les dits médias informatiques due à l'influence des champs magnétiques.

ARTICLE 13. Liens hypertextes

Le Crédit Agricole peut être amené à proposer sur le Site des liens vers des sites Internet ne lui appartenant pas. Ces sites ont été choisis en raison de la qualité de l'information qu'ils proposent à la date de création du lien. Le Crédit Agricole ne peut pas être tenue responsable de la mise à disposition de leur contenu et n'engage en aucune manière sa responsabilité pour les contenus, produits ou services disponibles à partir de ces sites. Il en est de même lorsque le lien hypertexte est accessible depuis les informations communiquées par un Client dans le cadre des Services qui lui sont proposés.

ARTICLE 14. Service après-vente

Pour tout renseignement ou assistance à l'installation et à l'utilisation des Services, le Client peut à contacter le SAV du Site, soit :

- Par courriel à support@e-transactions.fr
- Par téléphone au 0 810 812 810 (prix d'un appel local)
- Fax 0 810 90 18 16

Le SAV est joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h à 18h30-

Pour tout contact auprès de ce SAV, le Client doit communiquer IMPERATIVEMENT les identifiants suivants :

- Numéro de Site (7 chiffres)
- Numéro de rang (2 chiffres)
- Numéro d'identifiant (1 à 9 chiffres)

Pour toute autre question, le Client peut contacter directement son la Caisse Régionale du Crédit Agricole.

ARTICLE 15. Protection des données à caractère personnel

Il est expressément convenu que le Crédit Agricole et le Client sont respectivement responsables des données qu'ils traitent, notamment qu'ils transmettent à l'autre Partie et sont également responsables de la conformité aux prescriptions de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel.

En particulier, le Crédit Agricole et le Client s'engagent à garantir la sécurité et la confidentialité des données, dûment documentées et auditées, conformément aux prescriptions légales et ce y compris en cas de sous-traitance.

Afin de permettre ou de faciliter la communication par voie électronique, des cookies peuvent être installés dans l'ordinateur du Client lors de sa navigation sur le Site.

ARTICLE 16. Permanence

Si pour une raison quelconque une des dispositions des présentes conditions générales devait être déclarée inapplicable, cette inapplicabilité n'affecterait pas l'application des autres dispositions des conditions générales, celle jugée inapplicable étant alors remplacée par la disposition la plus proche possible.

ARTICLE 17. Droit applicable et tribunal compétent

Les présentes CGU sont soumises à la loi française. Tout éventuel désaccord ou litige se rapportant notamment à l'application, à l'exécution, l'interprétation ou la validité des CGU qui ne se règle pas par la voie amiable sera soumis aux Tribunaux de Commerce compétents.