

Règlement CBC-Paypage

La présente version a été enregistrée à Bruxelles le 24 mars 2017.

Ce règlement et ses annexes stipulent les conditions du service CBC-Paypage en ce qui concerne la mise à disposition au Contractant d'une plateforme technique pour l'e-commerce par CBC Banque SA.

Ce règlement, la Convention CBC-Paypage - Conditions particulières, la Convention relative au package de paiements CBC et ses annexes constituent, avec les Conditions bancaires générales, les communications des tarifs conformément à l'article 1.32 des Conditions bancaires générales, la convention-cadre.

Ce règlement ne règle pas les volets suivants de la Convention relative au package de paiements CBC :

- Un compte CBC à usage professionnel ;
- Une convention avec CBC Banque ou KBC Bank en leur qualité de « acquirer » pour le bouton de paiement KBC /CBC ;
- (éventuellement) Une convention avec Ingenico Financial Solutions concernant le collecting ;

Ce règlement ne règle pas non plus d'éventuelles conventions entre le Contractant et les Institutions Financières et/ou les systèmes de paiement.

Le Contractant déclare, en signant la Convention relative au package de paiements CBC, avoir pris connaissance du contenu de ce règlement et de la Convention-cadre et en avoir clairement accepté l'application.

Article 1. Définitions

Dans ce Règlement les mots suivants sont définis comme suit:

Contractant : Toute personne physique ou morale qui conclut une convention avec CBC pour la mise à disposition d'une plateforme pour les paiements e-commerce.

Tiers : Toute autre personne, physique ou morale, que CBC, le Contractant et les Utilisateurs du Contractant.

Institution financière : l'« acquirer » avec qui le Contractant a conclu une convention et qui est responsable du dénouement financier des transactions de paiement qui sont rendues possibles par la plateforme technique (le service Gateway).

Utilisateurs (du contractant) : Toute personne compétente autorisée par le Contractant pour l'utilisation totale ou partielle du service Gateway.

Données du contractant : les données introduites par le Contractant dans son compte Paypage avec entre autres son adresse, son adresse e-mail, son compte bancaire CBC et son numéro de TVA, et qui sont utilisés par le Contractant pour la communication avec CBC.

Client final : Toute personne physique ou morale qui effectue des achats auprès du Contractant.

Compte Paypage : le compte ouvert au nom du Contractant sur le site Paypage et qui lui offre la possibilité de configurer ses paramètres d'utilisation et de gérer ses transactions.

CBC-Paypage : le service mis à la disposition du Contractant par CBC pour l'application de ce règlement (et seulement pour ce règlement). CBC-Paypage lui permet d'envoyer, de recevoir et de gérer des données financières rassemblées de son site de commerce en ligne ou de tout autre système de gestion manuel ou automatique pour la vente à distance. Ce service permet de communiquer les données financières à l'Institution Financière choisie par le Contractant dans la mesure où cette Institution Financière est disponible et compatible avec les services proposés par CBC. Le Contractant peut créer son compte Paypage, mettre à jour son profil, ainsi que gérer et consulter ses paiements via le site internet Paypage, qui est hébergé par Ingenico.

La Convention relative au package de paiements CBC : la convention cadre conclue entre le Contractant et CBC pour les services suivants :

- Un compte CBC à usage professionnel, où CBC agit en son propre nom et pour son propre compte;
- Une convention avec CBC, qui agit en son propre nom et pour son propre compte comme « acquirer » pour l'utilisation du bouton de paiement KBC/CBC;
- Une convention avec CBC, qui agit en son propre nom et pour son propre compte en ce qui concerne la mise à disposition d'une plateforme pour les paiements e-commerce et dont les modalités sont réglées par le présent règlement CBC-Paypage et par la convention CBC-Paypage - Conditions particulières;

- (éventuellement) Un contrat avec Ingenico Financial Solutions dans lequel CBC propose le service collecting au nom de et pour le compte de Ingenico Financial Solutions.

Site internet Paypage : le site internet

<https://secure.paypage.be/Ncol/Test/BackOffice/> (pour le compte test) et <https://secure.paypage.be/Ncol/Prod/BackOffice/> (pour le compte en production) qui permet au Contractant d'accéder à son compte Paypage

PSPID : abréviation de Payment Service Provider ID (identification auprès du fournisseur du service de paiement). Il s'agit du code d'identification unique et non modifiable choisi à l'enregistrement par le Contractant pour accéder à la plateforme de paiement de CBC (powered by Ingenico ECS).

Solution provider : la personne, différente de CBC et du Contractant, qui, pour le compte du Contractant, intègre le service Paypage au site internet du Contractant.

UserID : identification unique de chaque utilisateur du Contractant qui, en combinaison avec un mot de passe, permet d'accéder à la plateforme Paypage ou de demander le traitement des transactions dans cette application

CBC : CBC Banque SA, dont le siège est établi à B-1000 Bruxelles, Grand-Place 5, FSMA 017588 A, RPM Bruxelles, TVA BE 0403.211.380.

Ingenico : Ingenico e-Commerce Solutions SPRL, dont le siège social est établi Boulevard de la Woluwe 12, 1200 Bruxelles, RPM Bruxelles BE 0459.360.623

Art. 2 – Objet

CBC met à la disposition du Contractant un service qui lui permet d'envoyer, de recevoir et de gérer des données financières rassemblées sur son site de commerce en ligne ou sur tout autre système de gestion manuel ou automatique pour la vente à distance, et de communiquer ces données à l'Institution Financière choisie par le Contractant dans la mesure où celle-ci est disponible et compatible avec ce service. Le Contractant peut créer son compte Paypage, mettre à jour son profil, ainsi que gérer et consulter ses paiements sur le site internet Paypage

Le Contractant n'a pas la permission d'utiliser le service à d'autres fins

Ce service ne comprend pas les aspects commerciaux ou fonctionnels relatifs au processus de vente du Contractant vers ses Clients finaux, tels que la création et le hosting du catalogue de produits, la livraison des marchandises ou la gestion financière des transactions du Contractant.

Art. 3 Adresse du compte Paypage

Le compte Paypage du Contractant est accessible via l'option login comme indiquée sur le site internet Paypage. Les indications « login, s'abonner, accès à mon compte, créer un compte » sont des liens bien indiqués sur le site internet Paypage, mais dont la formulation peut être modifiée par CBC. L'adresse du site internet Paypage

(<https://secure.paypage.be//Ncol/Test/BackOffice/> (pour le compte test) et <https://secure.paypage.be//Ncol/Prod/BackOffice/> (pour le compte en production) peut être modifiée par CBC. Le cas échéant, le Contractant en sera informé 15 jours à l'avance.

Art 4 Création et gestion du compte Paypage

Le Contractant crée, sous sa propre responsabilité, un compte Paypage, en utilisant le bouton « créer un compte test » sur le site internet Paypage. Le Contractant choisit lui-même son PSPID. Si le PSPID choisi par le Contractant est déjà utilisé par une autre personne, il en sera informé lors du processus de création du compte Paypage par un message d'erreur qui s'affichera à l'écran. Il sera demandé au Contractant de choisir un autre PSPID disponible. Dès que le choix du PSPID est effectif, le Contractant recevra son mot de passe par mail. Sauf acte intentionnel ou faute grave de sa part, CBC ne peut être tenue responsable en cas d'interception ou de réutilisation du mot de passe par un Tiers. Le Contractant sera tenu de modifier son mot de passe à la première utilisation et pourra le modifier autant de fois qu'il veut par la suite, via le menu de gestion de son compte Paypage. Avec le PSPID et le mot de passe, le Contractant peut, via l'option « Accès à mon compte », suivre les étapes de configuration de son compte Paypage sur le site internet Paypage. Après l'acceptation préalable et explicite du présent règlement, le Contractant confirme en ligne la dernière étape de la configuration de son compte Paypage, qui lance la procédure d'activation. Le Contractant est informé que, sauf exceptions, cette procédure sert à l'ouverture d'un compte test, qui est activé gratuitement par CBC. Le Contractant dispose maintenant de toutes les possibilités pour tester les fonctionnalités de son compte Paypage. Lorsqu'il le juge opportun, il procède à l'activation en ligne de son compte Paypage dans l'environnement de production en utilisant l'option « activer un compte ». L'activation est payante.

Le Contractant reconnaît qu'il a choisi en toute liberté le logiciel de navigation pour accéder au site internet Paypage. Lui seul est le responsable de ce choix et la responsabilité de CBC ne saurait être engagée, pour quelle que raison que ce soit.

A condition que ceci soit convenu préalablement entre le Contractant et CBC, le Contractant a la possibilité de faire appel aux services d'un collaborateur de CBC, en direct ou à distance, pour la création d'un compte test Paypage. Sauf acte intentionnel ou faute grave de sa part ou de la part de son personnel, CBC ne peut être tenue responsable du dommage qui pourrait être causé de ce fait au Contractant ou aux tiers.

Art. 5 Intégration du service CBC-Paypage

Le Contractant peut utiliser son compte Paypage en mode manuel ou intégrer le service Paypage à une application de vente à distance, p.ex. sur son site de commerce électronique. Si le Contractant opte pour une intégration du service Paypage, une documentation technique détaillée est disponible dans la rubrique « Support » de son compte Paypage. Le Contractant peut également faire appel aux services d'un Solution Provider pour cette intégration. Le choix de l'option relève exclusivement du Contractant. La responsabilité de CBC ne peut être invoquée en aucun cas, pour quelle que raison que ce soit, lors d'éventuels problèmes liés à une mauvaise intégration du service Paypage dans les applications du Contractant.

Art. 6 Sécurité et contrôle des transactions

6.1 Le contractant reconnaît l'importance du respect des règles de sécurité. Il sera tenu en particulier d'appliquer les normes PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards) qu'il peut consulter sur le site internet de Visa ou Mastercard ou auprès des Institutions Financières.

Entre autres, le Contractant :

- sera responsable de l'installation et de la configuration sécurisée des patches de sécurité sur tous ses appareils ;
- ne sauvegardera sur aucun type de support des informations sensibles, comme les numéros de carte de crédit ou des cryptogrammes visuels (CVC/CVV) ;
- protégera tous ses mots de passe et les modifiera régulièrement, plus particulièrement le mot de passe pour l'accès au compte Paypage;

- protégera l'accès à ses serveurs et à ses applications, ainsi qu'à son infrastructure technique en général, à l'aide d'un firewall ou d'un logiciel antivirus;
- mettra en œuvre les procédures de développement d'applications sécurisées.

6.2. Le service CBC-Paypage propose au Contractant différents moyens automatiques ou manuels pour contrôler la cohésion entre les paiements traités et son propre système de vente. Il permet notamment:

- de contrôler en ligne les transactions via le compte Paypage du Contractant;
- de s'assurer de la cohésion des données de paiement via des systèmes clés SHA-1 ;
- d'envoyer au Contractant des e-mails de confirmation du paiement ;
- d'utiliser d'autres moyens électroniques de notification en temps réel ou différé.

Le Contractant s'engage à établir et à appliquer des procédures de contrôle adéquates pour la bonne exécution des paiements. Il sera tenu responsable de tout dommage résultant de la mauvaise exécution de ses obligations du chef du présent article. Le Contractant reconnaît que des contrôles insuffisants des transactions peuvent être dommageables à lui-même, mais aussi aux autres utilisateurs des services CBC-Paypage et aux Institutions Financières

6.3 CBC recommande au Contractant d'établir un maximum de mécanismes de contrôle, surtout pour ses applications d'e-commerce ; CBC se réserve le droit de limiter les possibilités financières du compte Paypage (types d'opérations autorisés, maximum de transactions par période, etc.) si elle estime que les mécanismes de contrôle et/ou de suivi du Contractant sont insuffisants. Le Contractant détermine lui-même les mécanismes de suivi et de contrôle à utiliser et est libre d'activer ou non les options de sécurisation que CBC met à sa disposition. Ces choix n'engagent en rien la responsabilité de CBC.

Art. 7 Droits de propriété intellectuelle de Ingenico ECS relatifs au logiciel et au service Paypage

Le Contractant reconnaît que les droits de propriété et les droits de propriété intellectuelle liés au service permettant d'accéder au compte Paypage appartiennent à Ingenico E-commerce Solutions et que Ingenico concède le droit d'utilisation à CBC pour que celle-ci puisse mettre le service Paypage à la disposition du Contractant.

CBC concède au Contractant le droit d'utiliser le service Paypage, dans la mesure où il est strictement nécessaire à la création et à la gestion de son compte Paypage selon la formule choisie, et dans les limites et aux conditions mentionnées dans la convention CBC-Paypage. Le Contractant est conscient que Ingenico peut, à tout moment, modifier ou adapter le logiciel, mettre à disposition une nouvelle version ou modifier les fonctionnalités et/ou caractéristiques du logiciel. Ce droit d'utilisation ne concède aucun droit de propriété ou de droit de propriété intellectuelle au Contractant.

Le Contractant doit s'abstenir de toute infraction aux droits de propriété et aux droits de propriété intellectuelle de Ingenico. Il peut utiliser l'application et la documentation uniquement pour ses propres besoins et il ne peut les copier, ni directement ou indirectement, gratuitement ou contre rémunération, ni les mettre à disposition ou les diffuser totalement ou partiellement à un Tiers. Il n'est pas permis au Contractant d'utiliser le service Paypage ou le UserID à d'autres fins que celles qui sont prévues. A moins que le Contractant ait choisi d'utiliser la fonctionnalité dynamic template et/ou static template, avec laquelle il a la possibilité d'adapter Paypage, il est interdit au Contractant de modifier le service Paypage et ses écrans. Il est interdit au Contractant de copier, traduire, retravailler, compiler ou modifier le service Paypage et la documentation y afférente sans l'autorisation préalable de CBC.

Si un tiers s'adresse au Contractant pour une prétendue infraction à ses droits de propriété par suite de l'utilisation du service par le Contractant, le Contractant en informera immédiatement Ingenico.

Le Contractant laissera intégralement à Ingenico ECS la charge de répondre à la réclamation et n'acceptera aucune responsabilité ni ne conclura aucun contrat (de transaction) avec un tiers.

Si Ingenico ECS lui en fait la demande, le Contractant apportera à Ingenico ECS toute l'assistance nécessaire.

Art. 8 Hosting par Ingenico

Le compte Paypage est hébergé par Ingenico.

Le Contractant est tenu d'informer Ingenico le plus vite possible et de façon exhaustive de toutes les circonstances ou de tous les faits relatifs au hosting pouvant donner lieu à une quelconque action ou réclamation d'un Tiers à l'égard de Ingenico ECS.

Ingenico peut exécuter toutes les opérations nécessaires pour le hosting et la protection d'un compte Paypage, notamment la création de back-ups du contenu.

Dans ce cadre, Ingenico s'engage à respecter les obligations imposées par les Institutions Financières (entre autres PCI DSS compliant). En particulier, Ingenico ne peut sauvegarder que pour une période limitée des informations sensibles telles que les numéros de carte de crédit ou les cryptogrammes visuels (CVC/CVV).

Art. 9 Responsabilité de CBC

L'engagement de CBC du chef de la présente convention est une obligation de moyen.

CBC ne peut être tenue responsable en raison de la non-exécution de ses obligations contractuelles de la présente convention que sous les conditions suivantes:

- CBC n'est responsable des infractions graves et répétées des dispositions contractuelles que s'il peut être démontré qu'elles sont directement imputables à CBC. Notamment, la responsabilité de CBC ne peut être invoquée que du chef des circonstances touchant la partie de l'infrastructure dont elle est responsable et sous réserve de ce qui est stipulé aux articles 11, 12 et 13. Par conséquent, CBC n'est pas responsable des faits dont l'origine se situe en aval ou en amont, comme une erreur de connexion (par ex. une erreur de connexion internet auprès de l'Institution Financière) ;
- CBC n'est pas responsable de dommages indirects tels qu'une perte de chiffre d'affaires, une perte de clientèle, une perte de revenus attendus, une atteinte à la réputation ou des dommages consécutifs ;
- Dans tous les cas, à moins d'un acte intentionnel ou d'une faute grave de sa part, la responsabilité de CBC du chef de la présente convention est limitée à un montant égal au montant de la facture mensuelle qui a été envoyée au Contractant pour la période qui précède immédiatement le fait qui a engagé la responsabilité.

CBC ne peut être tenue responsable si le service Paypage est temporairement inaccessible à cause de travaux d'entretien ou d'un cas de force majeure. Si des travaux d'entretien sont planifiés, CBC préviendra à temps le Contractant et l'informerait de la durée prévue des travaux.

CBC n'est pas responsable du dommage subi par le Contractant ou les Tiers dans un cas de force majeure.

CBC ne peut être tenue responsable en cas de virus ou d'autres erreurs résultant d'un accès non autorisé au service Paypage ou au site internet Paypage ou de toute autre forme de piratage (y compris les attaques par déni de service (DOS)).

CBC ne peut être tenue responsable dans les cas suivants :

- Si le Contractant a configuré son compte Paypage incorrectement ;
- Si le Contractant a manipulé le logiciel incorrectement ;
- Si le Contractant n'a pas introduit (toutes) les données nécessaires à l'exécution correcte d'une transaction ;
- Si le Contractant ne peut utiliser le service parce qu'il ne reçoit pas/n'a pas d'accès internet ;
- Si le Contractant n'a pas respecté les instructions prescrites ;
- Si les appareils personnels du Contractant ne fonctionnent plus ;
- Si le Contractant n'a pas appliqué les procédures de back-up recommandées ;
- Si le Contractant n'a pas respecté correctement les instructions de CBC et/ou de Ingenico relatives à l'utilisation de l'URL ;

- Si le Contractant ne peut utiliser le service à cause d'un bug que le Contractant aurait pu remarquer s'il avait exécuté les tests nécessaires pendant la période de pré-release.

Art. 10 Déclarations et garanties relatives au contenu du compte Paypage/traitement de données

A moins qu'il s'agisse d'éléments fournis par CBC, le Contractant est et reste exclusivement responsable du contenu de son compte Paypage, à savoir les paramètres de configuration du compte Paypage et les transactions financières (ci-après dénommé « Contenu »).

Le Contractant s'engage à mettre à jour le contenu et à faire en sorte que ce contenu soit à tout moment exact, mis à jour et complet.

Le Contractant garantit que (i) le Contenu de son compte Paypage ne viole pas les droits de propriété intellectuelle des Tiers, le droit de protection de la vie privée, le droit de la personnalité, le droit de représentation ou tout autre droit d'un Tiers ; (ii) le Contenu n'est pas contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou aux règles de conduite éventuellement applicables ; (iii) le logiciel et les fichiers fournis par le Contractant ne contiennent pas de virus ; (iv) le Contenu n'est pas contraire aux lois et règlements applicables, comme les lois sur les pratiques et les usages commerciaux.

11. Obligations et responsabilités du Contractant

Le Contractant reste intégralement responsable du choix et de la gestion du PSPID, des données de connexion (moyens d'accès) des Utilisateurs du Contractant (Userid) et des mots de passe y afférents. Le Contractant reste responsable de la sécurisation des données qu'il envoie par internet. Par conséquent, à moins d'un acte intentionnel ou d'une faute grave de sa part, CBC ne pourra être tenue responsable du dommage ou de la perte résultant d'un défaut ou d'une violation de la protection ou de l'intégrité des données nécessaires au paiement.

Le Contractant gère son compte Paypage sous sa responsabilité exclusive. Il en assure la bonne gestion. CBC ne peut être tenue responsable d'une perte ou d'un dommage subi par le Contractant à la suite d'un mauvais fonctionnement du service causé par une modification qui, volontairement ou non, a été apportée par le Contractant ou toute autre personne, à moins que cette modification ne soit faite en concertation avec CBC et selon les instructions explicites de cette dernière.

Le Contractant est le seul responsable si, par suite d'une fraude ou une négligence grave dans de l'utilisation de son compte Paypage ou d'un des éléments de ce compte (par ex. PSPID ou mot de passe), il porte préjudice à d'autres titulaires d'un compte Paypage.

Sans l'accord préalable, explicite et écrit de CBC, le Contractant n'est pas autorisé à donner accès à son compte Paypage, ni partiellement, ni complètement, à des Tiers.

Le Contractant déclare qu'il dispose de tous les accords nécessaires pour vendre ses produits/services au moyen du compte Paypage.

Le Contractant garantit qu'il utilisera son compte Paypage à des fins strictement professionnelles et exclusivement pour des paiements exécutés en sa faveur.

A moins que le client ait conclu une convention avec un Collecteur, le Contractant conclut lui-même un contrat avec les Institutions Financières. Il ne sert pas lui-même d'intermédiaire pour des Tiers lors de la conclusion de conventions avec des Institutions Financières.

Avant toute utilisation de son compte Paypage, le Contractant s'engage à rassembler des informations sur le traitement adéquat des paiements, soit auprès des Institutions Financières avec lesquelles il a conclu des contrats d'adhésion, soit auprès du Collecteur. D'autre part, le Contractant s'engage également à respecter les prescriptions d'utilisation de ces Institutions Financières ou du Collecteur. Le Contractant s'engage également à fournir à CBC, via la configuration du compte Paypage ou par e-mail, toute information utile qu'il a reçue de la part des Institutions Financières ou du Collecteur, pour le bon traitement des transactions ; par ex. le code d'activité du Contractant (code MCC) ou le code de l'origine des transactions (e-commerce, paiements récurrents, vente à distance). L'institution Financière ou le Collecteur et le Contractant sont les seuls responsables de la bonne exécution des flux de paiement financiers. CBC n'en est nullement responsable.

Le Contractant est tenu en particulier de vérifier auprès des Institutions Financières qui gèrent ses paiements VISA/MasterCard ou auprès du Collector s'il a besoin d'une certification PCI (Payment Card Industry).

Le Contractant s'engage à garantir une gestion efficace des questions de sécurité conformément à l'article 6.1 mentionné ci-dessus.

Le Contractant s'engage à garantir un contrôle régulier, efficace et satisfaisant des transactions, conformément à l'article 6.1 mentionné ci-dessus.

Dans le cadre de la convention Paypage, CBC sert uniquement d'intermédiaire technique entre le Contractant, les Clients du Contractant et l'Acqureur ou le Collector pour le traitement des paiements. A l'exception des paiements exécutés avec le bouton de paiement KBC/CBC, les paiements se font directement au Contractant par l'Institution Financière/le Collector sans que CBC puisse avoir une influence sur la procédure ou l'information qui est transmise dans ce cadre. Les modalités de ces paiements sont décrites dans les contrats d'adhésion qui ont été conclus directement entre le Contractant et les Institutions Financières/le Collector. CBC ne peut être tenue responsable, du chef de CBC-Paypage, d'une mauvaise exécution de ces paiements.

Le Contractant s'engage à utiliser le service Paypage en accord avec la documentation fournie. Il s'engage à ne pas perturber le service Paypage, plus particulièrement par une implémentation incorrecte du service Paypage ou en utilisant le service Paypage à d'autres fins que celles strictement prévues dans la Convention. Ainsi il est interdit de tester systématiquement le système pour vérifier l'accessibilité du service Paypage, ou d'effectuer des recherches inutiles sur le système pour connaître le statut de transactions inexistantes ou de transactions dont l'état n'évolue plus.

Le Contractant s'engage à utiliser le service Paypage de façon à assurer la rétrocompatibilité des nouvelles versions.

Art.12 Traitement de données

Dans le cadre du compte Paypage le Contractant fait, en sa qualité de responsable du traitement, appel à Ingenico pour traiter les données à caractère personnel.

En fonction du type de prévention de fraude convenu entre le Contractant et Ingenico, Ingenico peut toutefois revêtir la responsabilité du traitement.

En outre, le Contractant déclare accepter que CBC et Ingenico puissent traiter les données des transactions décrites ci-après. Les données des transactions sont traitées en vue de fournir

- (i) un support au Contractant lors de l'activation du compte Paypage et en cas d'irrégularités ou de problèmes dans son fonctionnement;
- (ii) un aperçu global du fonctionnement du compte Paypage ;
- (iii) un support au Contractant et aux activités de Ingenico dans le cadre de la prévention de fraude.

Les données des transactions sont toutes les données qui

- se rapportent à l'activation du compte Paypage par le Contractant ;
- sont transmises par le Contractant et/ou les Clients finaux au site internet Paypage en vue du traitement par le service CBC-Paypage et
- se rapportent au Contractant et/ou aux Clients finaux et qui sont transmises par une tierce partie au site internet Paypage en vue de l'utilisation par le Contractant.

Le Contractant s'engage à en informer ses Clients finaux et si nécessaire à obtenir leur accord. Le Contractant préserve CBC de toute responsabilité à cet égard.

Le Contractant s'engage à respecter la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Art. 13 Frais

Le Contractant est redevable d'une cotisation pour l'utilisation du service Paypage comme déterminée sur le site internet : www.cbc.be/entreprendre/tarifs.

CBC débite automatiquement cette cotisation du compte de facturation indiqué par le Contractant.

CBC peut modifier cette cotisation à condition qu'elle en informe le Contractant 1 mois auparavant. La modification tarifaire s'appliquera au Contractant si celui-ci n'a pas résilié la convention dans le délai de notification.

Article 14 - Durée et résiliation

La convention a une durée indéterminée et court aussi longtemps qu'un compte CBC ou KBC est lié au compte Paypage. Sauf disposition expresse contraire, la Convention entre en vigueur dès que le compte Paypage du Contractant est activé. Le contractant peut résilier la convention au plus tôt un an (année civile) après l'entrée en vigueur de la présente convention, moyennant un préavis de trois mois. Il doit envoyer un e-mail à paypagesales@kbc.be. Il recevra un formulaire de résiliation à renvoyer signé à CBC Banque SA à l'adresse indiquée. La résiliation entrera en vigueur à l'issue du troisième mois civil qui suit le mois civil où la résiliation a été envoyée.

CBC peut résilier la convention au plus tôt un an (année civile) après l'entrée en vigueur de la présente convention, moyennant un préavis de trois mois.

CBC a le droit de résilier le contrat avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable ou intervention judiciaire :

- Si la confiance dans le Contractant est sérieusement ébranlée ;
- Si le Contractant ou les utilisateurs ne respectent pas les procédures de sécurité ;
- Si le Contractant utilise le service à d'autres fins que celles qui sont prévues ;
- en cas de sérieux défauts d'exécution ;
- Si le Contractant lie son compte Paypage à un autre compte bancaire qu'un compte CBC ou KBC.

Art. 15 Helpdesk

En cas de problèmes techniques liés à son compte Paypage, le Contractant peut accéder au site internet Paypage pour consulter la documentation disponible et les FAQ en ligne, il peut utiliser l'option « Support Box » à la rubrique « Support » dans le menu de son compte Paypage pour créer un incident ou il peut prendre contact par téléphone avec le numéro Paypage (le numéro de téléphone se trouve sur le site internet Paypage à la page « contact ») pendant les heures d'ouverture : de 9h00 à 17h00 pendant les jours ouvrables, le samedi n'étant pas considéré comme jour ouvrable.

En dehors des heures d'ouverture mentionnées, le Contractant peut téléphoner à tout moment au même numéro Paypage (en dehors des heures d'ouverture : Ingenico ECS 24/7 hotline auquel CBC a fait appel). Le Contractant peut laisser un message sur le répondeur téléphonique. Le Contractant devra mentionner l'information suivante : nom, numéro de téléphone, PSPID, une explication claire du problème. Si le problème n'est pas suffisamment documenté, il ne pourra être donné suite à l'appel du Contractant. CBC n'assume aucune responsabilité à cet égard.

Le Contractant a toujours la possibilité de créer un incident sur le site internet.

Avant de contacter le helpdesk, le Contractant doit avoir recherché la cause du problème dans la documentation disponible ; le problème doit trouver son origine dans le service Paypage et pas dans un système qui se trouve en amont ou en aval ; si le support demandé se rapporte à un compte test, le Contractant doit activer un compte Paypage dans l'environnement de production au plus tard dans les trois mois suivant le support demandé.

Art.16 Modification du Règlement et des services

CBC se réserve le droit de modifier les dispositions du présent règlement et les annexes, ainsi que les services. Toute modification est communiquée au Contractant par écrit ou sur tout autre support durable auquel il a accès, dans un délai convenable avant son entrée en vigueur. S'il n'est pas d'accord avec les modifications proposées, le Contractant peut résilier le contrat avec effet immédiat et sans frais dans le délai de notification. Le Contractant est lié à ces modifications s'il n'a pas résilié le contrat dans le délai de notification.

Ainsi, CBC a le droit d'exécuter immédiatement des modifications au service Paypage ou à la convention-cadre si les modifications sont nécessaires par suite d'adaptations imposées par un tiers, comme une société émettrice de cartes de crédit, un « acqureur »,

Ingenico ECS, un fournisseur de hardware/ de logiciel ou les pouvoirs publics.

Dans ce cas, CBC communiquera cette modification dans les plus brefs délais, soit par écrit, soit sur un autre support durable.

Si une modification technique est apportée au service, par exemple une nouvelle version, le Contractant s'engage à tester au préalable la nouvelle version.

L'ajout de nouveaux services

Si de nouveaux services sont ajoutés, le Contractant est informé des caractéristiques principales, des conditions et du prix de ces nouveaux services via une page internet dans CBC-Online for business ou d'une autre manière appropriée. Le Contractant peut donner immédiatement son accord selon la méthode convenue pour ce service.

Art. 17 Litiges

Si le Contractant a une plainte à propos du service Paypage, il est tenu de suivre la procédure décrite à l'article 1.25.2 des Conditions bancaires générales.

Les droits et obligations du Contractant et de CBC sont régis par le droit belge. Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux belges.