

GUIDE D'UTILISATION RELATIF AUX COMMERÇANTS

EN CAS D'INCOMPATIBILITÉ ENTRE LE GUIDE D'UTILISATION ET LES RÈGLES DES ÉMETTEURS D'INSTRUMENTS DE PAIEMENT, LES RÈGLES DES ÉMETTEURS D'INSTRUMENTS DE PAIEMENT ONT PRÉSÉANCE.

RÈGLES GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES OPÉRATIONS

1. PRÉSENTATION DES EFFETS DE PAIEMENT

1.1 Vous ou votre employé devez examiner chaque effet de paiement présenté afin de déterminer s'il est valide et n'a pas expiré selon ses modalités, qui figurent au recto de celui-ci. Vous devez faire preuve d'une diligence raisonnable afin de déterminer si la signature autorisée qui figure sur un effet de paiement présenté correspond, s'il y a lieu, à celle du client, selon les données relatives aux opérations. Vous ne devez honorer aucun effet de paiement arrivé à échéance, invalide, modifié, contrefait ou révoqué, ni aucun effet de paiement présenté par une autre personne que le client, tel qu'en fait foi la signature autorisée figurant sur l'effet de paiement. PAYMENTECH PEUT, À SON ENTIÈRE DISCRÉTION, EN TOUT TEMPS OU À L'OCCASION, REFUSER DE TRAITER DES DONNÉES RELATIVES AUX OPÉRATIONS QUI NE COMPRENNENT PAS LA SIGNATURE D'UN CLIENT, MÊME SI SON CONSENTEMENT OU SES DIRECTIVES ONT ÉTÉ OBTENUS PAR TÉLÉPHONE OU PAR LA POSTE.

1.2 Un client peut autoriser une autre personne à utiliser son effet de paiement pour faire des achats, à la condition que la signature de l'utilisateur figure au verso de l'effet de paiement. La signature figurant au verso doit correspondre à celle des données relatives aux opérations. Si l'effet de paiement n'est pas signé, en plus de demander une autorisation, vous pouvez procéder à une vérification d'identité, comme l'autorisent les lois locales et provinciales, par exemple au moyen d'un passeport ou d'un permis de conduire, afin de confirmer que le client est bien l'utilisateur, et demander au client de signer la plage de signature sur l'effet de paiement avant d'effectuer l'opération de paiement.

1.3 Afin de vous protéger, vous ne devez jamais effectuer d'opération de paiement si le client ne présente pas son effet de paiement ou si vous ne pouvez obtenir une lecture électronique ou une impression en relief de l'effet de paiement (cela comprend les commandes par correspondance, par téléphone et sur Internet). Si vous choisissez d'effectuer l'opération, vous serez réputé garantir l'identité de l'acheteur à titre de porteur autorisé de l'effet de paiement, et si le client ne vous a ensuite pas avisé de l'achat, vous ne pourrez remédier à la rétrofacturation.

2. TRAITEMENT DES EFFETS DE PAIEMENT

Règles d'autorisation générales

CODES D'AUTORISATION OU D'APPROBATION

2.1 Toutes les opérations de paiement et opérations transmises nécessitent un code d'autorisation ou d'approbation.

2.2 Le code d'autorisation ou d'approbation indique le crédit disponible pour l'opération de paiement ou l'opération transmise au moment de la demande. Il ne constitue pas une promesse ou une garantie que vous serez payé pour l'opération de paiement ou l'opération transmise en question. Il ne garantit pas non plus que la personne qui présente l'effet de paiement est le client légitime.

Un commerçant doit :

- Demander l'autorisation avant d'effectuer l'opération
- Ne pas diviser une vente
- S'assurer que le code d'autorisation apparaît sur le relevé des données relatives aux opérations
- Obtenir l'autorisation à la date de l'opération, à l'exception des conditions spéciales comme les hôtels, les compagnies de location de véhicules, les croisiéristes et les livraisons différées
- Demander l'autorisation, quel que soit le montant de l'opération
- Pour une opération groupée chez un commerçant en ligne, obtenir l'autorisation du montant groupé total et définitif de l'opération
- Demander l'autorisation pour une opération commandée par correspondance ou par téléphone opération de commerce électronique

3. EXIGENCES EN MATIÈRE DE RELEVÉ DES DONNÉES RELATIVES AUX OPÉRATIONS

3.1 Vous devez utiliser une imprimante à carte appropriée afin d'imprimer en relief de façon lisible l'effet de paiement sur le relevé des données relatives aux opérations ou saisir les données de l'effet de paiement de façon électronique.

• REMARQUE : vous ne pouvez utiliser une photocopie de l'effet de paiement en lieu et place de l'impression en relief.

3.2 Si le numéro de compte est entré manuellement sur le terminal, vous devez effectuer une impression en relief de l'effet de paiement et indiquer les renseignements mentionnés ci-après dans le présent article sur le relevé des données relatives aux opérations.

3.3 Vos nom, adresse, ville et province doivent correspondre à ceux qui figurent sur la plaque de l'imprimante du commerçant.

3.4 Vous devez nous aviser de tout changement apporté aux renseignements figurant sur la plaque du commerçant. Vous devez utiliser un relevé des données relatives aux opérations pour tous les biens et services vendus dans le cadre de la même opération de paiement.

3.5 En ce qui a trait aux opérations de paiement, toutes les données relatives aux opérations doivent être imprimées en relief (ou imprimées au moyen d'un appareil de saisie électronique) ainsi que le numéro de compte du client et le nom du commerçant. Pour les commandes par correspondance ou par téléphone et les commandes préautorisées, tous les renseignements qui devraient normalement être imprimés en relief à partir d'un effet de paiement doivent être écrits clairement aux endroits prévus à cette fin sur la commande ou le relevé ou « commande par téléphone » sur la ligne réservée à la signature sur le relevé des données relatives aux opérations.

3.6 Si un client présente une carte sans relief, vous devez noter les renseignements figurant sur l'effet de paiement de façon électronique.

3.7 Les numéros de codes d'autorisation ou d'approbation doivent être clairement inscrits à l'endroit prévu à cette fin sur le relevé des données relatives aux opérations. Évitez d'encercler ou de souligner des renseignements figurant sur ce relevé.

3.8 Vous demanderez au client de signer le relevé des données relatives aux opérations en votre présence. Vous donnerez au client une copie exacte et dûment remplie du relevé des données relatives aux opérations ou un fac-similé approprié.

3.9 Vous ne demanderez pas aux clients de fournir des renseignements personnels sans lesquels vous refusez d'honorer l'effet de paiement, sauf indication contraire figurant dans les règles établies par les sociétés de services de paiement ou les lois applicables. Les renseignements personnels comprennent le numéro de téléphone au domicile ou au travail, l'adresse au domicile ou au travail, le numéro d'assurance sociale ou une photocopie du permis de conduire.

3.10 Vous ne conserverez ni ne sauvegarderez les données d'une carte à bande magnétique après l'autorisation d'une opération, sauf pour nous acheminer les données relatives aux opérations.

3.11 Vous ne devez révéler ni le numéro d'identification personnel (NIP), ni aucune partie du NIP, ni aucun caractère de remplissage représentant le NIP, ni le code de vérification de la carte 2 (CVC 2, CVV2), imprimé en renforcé sur la plage de signature de la carte.

3.12 Les reçus du client générés électroniquement (sous surveillance ou non) doivent comprendre uniquement les quatre derniers chiffres du numéro de compte du client, et remplacer tous les chiffres précédents par des caractères de remplissage qui ne sont ni des espaces laissés en blanc, ni des caractères numériques, comme des « x », des « * » ou des « # », et ne doivent pas comprendre la date d'expiration de la carte.

3.13 La copie du commerçant du relevé des données relatives aux opérations ne doit pas comprendre la date d'expiration de la carte. Il est fortement recommandé que la copie du commerçant du relevé des données relatives aux opérations ne révèle que les quatre derniers chiffres du numéro de compte du client.

4. TRAITEMENT DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

4.1 Vous devez nous soumettre les données relatives aux opérations (y compris les notes de crédit) au plus tard le jour ouvrable suivant la date de l'opération de paiement. Les retards dans l'acheminement des données relatives aux opérations peuvent entraîner des frais de société de services de paiement plus élevés ou une rétrofacturation à votre égard.

4.2 Vous ne soumettez pas de données relatives aux opérations avant que les biens aient été livrés ou expédiés ou que les services aient été fournis (sauf dispositions contraires figurant dans la convention et seulement si vous nous en avez avisés dans votre demande ou autrement à l'avance). Si le client ne veut pas être facturé pour des marchandises ou des services avant de les avoir reçus, cela entraînera une rétrofacturation à votre égard. À l'occasion, nous pouvons communiquer avec des clients afin de vérifier qu'ils ont bel et bien reçu les biens ou les services à l'égard desquels des données relatives aux opérations ont été soumises. À l'occasion, nous pouvons communiquer avec des clients afin de vérifier qu'ils ont bel et bien reçu les biens ou les services à l'égard desquels des données relatives aux opérations ont été soumises.

4.3 Vous ne présenterez pas aux fins de traitement une opération de paiement qui n'est pas le résultat d'une interaction directe entre le client et

vous. Vous ne présenterez pas aux fins de traitement une opération dont vous savez ou auriez dû savoir qu'elle était i) frauduleuse ou ii) non autorisée par le client. Vous serez responsable des actes de vos employés, agents et représentants lorsque vous remplissez les fonctions de votre emploi.

4.4 Il vous incombe de percevoir et de payer toutes les taxes fédérales, provinciales et locales. Les taxes perçues doivent être incluses dans le montant total de l'opération et non pas perçues séparément au comptant.

4.5 Si vous traitez des opérations de paiement récurrentes, vous devez obtenir du client la permission écrite de facturer périodiquement les services récurrents et conserver une copie du document dans lequel il vous y autorise pendant toute la durée des services récurrents. Vous devez indiquer « Opération récurrente » dans les données relatives aux opérations. Vous n'effectuerez aucune opération de paiement récurrente après avoir reçu i) un avis d'annulation du client, ii) un avis de Paymentech ou d'une société de services de paiement ou iii) un code d'autorisation ou d'approbation selon lequel l'effet de paiement n'est pas honoré.

5. EFFETS DE PAIEMENT À BANDE MAGNÉTIQUE

5.1 Vous devez glisser l'effet de paiement dans l'équipement qui lit électroniquement la bande magnétique, puis saisir le montant et attendre le code d'approbation.

5.2 Si l'opération est refusée, avisez-en le client et demandez-lui un autre mode de paiement.

5.3 Si la bande magnétique ne fonctionne pas lorsque vous glissez la carte dans le lecteur, assurez-vous que ce dernier est propre. Tentez à nouveau de glisser l'effet de paiement dans le lecteur. Essayez d'éviter de saisir l'effet de paiement manuellement au clavier, car cela comporte davantage de risques.

6. EFFETS DE PAIEMENT À PUCE

6.1 À la date précisée par toute société de services de paiement, vous serez tenu d'utiliser l'équipement qui lit électroniquement les effets de paiement à puce et est conforme à toutes les règles des sociétés de services de paiement. Si vous n'installez pas cet équipement, vos opérations de paiement feront l'objet de rétrofacturations, tel qu'indiqué dans la convention et le présent guide d'utilisation.

6.2 Si un client présente un effet de paiement à puce, vous traiterez l'opération de paiement du client comme une opération de paiement effectuée par un effet à puce, comme s'il s'agissait de la seule façon d'effectuer et de traiter l'opération de paiement.

6.3 Vous indiquerez au client d'insérer l'effet de paiement à puce dans l'équipement de lecture de cartes à puce plutôt que de le faire glisser par le commerçant et de laisser l'effet de paiement à puce dans l'équipement pendant toute la durée de l'opération. Le client tapera son NIP sur un clavier intégré ou relié à l'équipement.

6.4 Certains effets de paiement à puce seront configurés de façon à exiger une signature. L'équipement déterminera si l'effet de paiement à puce exige l'entrée d'un NIP ou une signature, et vous devrez suivre les instructions affichées sur l'équipement.

6.5 Si une opération de paiement effectuée au moyen d'un effet de paiement à puce est refusée, elle ne devra être traitée d'aucune autre façon. Le commerçant doit indiquer au client d'utiliser un autre effet de paiement pour l'opération de paiement.

6.6 Lorsqu'il garde en sa possession un effet de paiement à puce, le commerçant doit couper le coin de l'effet de paiement à puce qui se trouve à l'extrémité opposée de la puce. Un coin doit être coupé à un angle de 45 degrés et sur environ 25 mm à partir du coin de l'effet de paiement à puce. Vous devez nous remettre immédiatement tout effet de paiement à puce que vous avez gardé en votre possession.

7. OPÉRATIONS SAISIES AU CLAVIER

7.1 REMARQUE : les cartes à bande magnétique ou à puce contiennent des données d'authentification de sécurité qui permettent d'identifier le titulaire de la carte lorsque cette dernière est glissée ou insérée dans l'équipement de lecture électronique. En cas d'opération saisie manuellement au clavier, ces éléments de sécurité ne sont plus disponibles, et l'opération peut donc présenter un risque plus élevé de contrefaçon et de fraude.

Pour obtenir des conseils pratiques au sujet de la détection des fausses cartes, veuillez vous rendre sur les sites Web suivants, qui peuvent être révisés de temps en temps :

- www.chasepaymentech.ca
- www.visa.ca
- www.mastercard.ca

7.2 Vous devez vous assurer que la date, l'empreinte de la carte, les renseignements concernant l'opération, la valeur totale de l'opération en dollars, y compris les taxes et autres frais, la signature du titulaire de la carte, le numéro d'autorisation et votre numéro de commerçant sont présents.

8. RÈGLES GÉNÉRALES CONCERNANT LES REMBOURSEMENTS ET LES CRÉDITS

8.1 Vous pouvez limiter les retours de marchandise ou mettre en place une politique en vue de rajuster les prix relatifs à certaines opérations, à condition

que vous en informiez le client de façon appropriée et que les biens ou services achetés soient livrés au client au moment de l'opération. Informer correctement le client au moment de l'opération signifie que les mots suivants ou un libellé similaire traduisant votre politique sont imprimés de façon lisible sur toutes les copies des données relatives aux opérations, en lettres d'environ 0,25 pouce de hauteur, près de l'espace réservé à la signature du client : « AUCUN REMBOURSEMENT » ou « ÉCHANGE SEULEMENT » ou « CRÉDIT EN MAGASIN SEULEMENT ».

8.2 Le commerçant ne doit pas accorder de remboursement ou d'ajustement d'une autre façon que par un crédit sur le compte de la carte utilisée pour acheter les biens ou les services, à moins que les lois applicables ne l'exigent.

8.3 Le client doit recevoir une copie de la note de crédit.

8.4 Pour les opérations de paiement d'articles achetés au détail, la note de crédit doit être datée et signée par le commerçant, et la copie appropriée doit être remise au client.

8.5 Vous ne traiterez pas de crédit sans avoir préalablement effectué une opération de paiement avec le même client.

8.6 Aucune préparation de document n'est nécessaire pour un échange d'articles du même montant. Pour un échange d'articles de montants différents, préparez une note de crédit pour le montant total de la marchandise retournée et préparez de nouvelles données relatives aux opérations pour la nouvelle marchandise achetée, s'il y a lieu.

9. PROCÉDURES GÉNÉRALES EN CAS D'INDISPONIBILITÉ

9.1 Si, pour quelque raison que ce soit, votre service électronique n'est pas disponible, ou si le lecteur de cartes électroniques ne peut lire l'information qui est encodée sur l'effet de paiement, vous traiterez l'opération manuellement conformément à la présente procédure et à toutes les règles des sociétés de services de paiement (notamment en imprimant en relief un relevé manuel des données relatives aux opérations et en demandant la signature du client ainsi que tous les renseignements relatifs aux relevés manuels des données relatives aux opérations dont il est question à l'article 7). Lorsque votre service électronique sera rétabli, vous traiterez l'opération de façon électronique et joindrez le relevé des données relatives aux opérations produit manuellement au relevé des données relatives aux opérations produit électroniquement et conserverez des copies de ces documents.

10. RÉTROFACTURATIONS

10.1 Après le règlement et le financement d'une opération à votre égard, il se peut que le titulaire de la carte ou la banque émettrice déterminent que, pour une raison particulière indiquée, une opération n'est pas valable. L'émetteur peut alors renvoyer l'opération sous forme de rétrofacturation, pour obtenir un recours potentiel. Ces motifs sont décrits dans le guide de règlement des litiges ou le guide de rétrofacturation de la société de services de paiement. Pour consulter la liste des codes relatifs aux motifs de rétrofacturation, veuillez vous reporter aux sites Web suivants :

- www.visa.ca
- www.mastercard.ca

Pour consulter les meilleures pratiques et les conseils utiles concernant les rétrofacturations, veuillez vous rendre sur le site Web de Paymentech.

11. CONTESTATION DES RÉTROFACTURATIONS

11.1 Si vous avez des motifs de contester une rétrofacturation, vous devez le faire dans les délais que nous prescrivons dans le rapport que nous vous avons fait parvenir. Nous ne sommes pas tenus de mener une enquête au sujet d'une rétrofacturation ou d'annuler ou de rajuster une rétrofacturation si trente (30) jours civils se sont écoulés depuis la date de cette rétrofacturation. Toutes les communications relatives aux rétrofacturations doivent être rédigées par écrit et contenir les renseignements suivants :

- la date de l'avis de débit ou de crédit
- le numéro de dossier de la société
- le montant total de la rétrofacturation
- la date à laquelle la vente ou le crédit a été soumis à l'origine et le montant en dollars de celui-ci
- la date et le code d'autorisation ou d'approbation, s'ils sont connus
- le numéro du commerçant
- dans le cas d'une opération conforme au protocole 3-D Secure (vérifiée par Visa/SecureCode), la valeur de l'opération particulière
- toute documentation justificatrice qui était la réclamation. Veuillez inclure une lettre de présentation datée et donnant le détail des motifs que vous invoquez pour demander une réévaluation de la rétrofacturation.

11.2 Conservez une copie de la correspondance et de tous les documents pour vos dossiers.

11.3 Conservez également la preuve que nous avons bel et bien reçu votre communication.

Demande de renseignements ou demande de copie

11.4 Les trois motifs les plus courants pour l'émission d'une demande de renseignements ou d'une demande de copie du relevé de l'opération par la banque émettrice d'un titulaire de carte sont les suivantes :

- Répondre à une question d'un titulaire de carte

- Étayer une rétrofacturation

- Soutenir une enquête légale ou une enquête pour motif de fraude

11.5 Vous avez l'obligation de fournir une copie lisible du relevé de l'opération ou un autre document qui en tient lieu si nous vous en faisons la demande.

11.6 Vous devez fournir le relevé de l'opération dans les délais applicables, même en cas d'absence de droit de rétrofacturation.

AUTRES SERVICES

12. PROGRAMME À SERVICE RAPIDE

12.1 Un commerçant peut réunir les conditions requises pour les programmes à service rapide (PSR) offerts par les sociétés de services de paiement. Les opérations de programme à service rapide sont effectuées en vis-à-vis; les données relatives à l'effet de paiement sont lues électroniquement à partir de ce dernier.

12.2 Vous acceptez de suivre les règles de la société de services de paiement quant aux programmes à service rapide offerts, y compris, notamment, ce qui suit :

- L'autorisation est obligatoire pour toutes les opérations par cartes lues électroniquement dont le montant est égal ou inférieur au montant de protection de rétrofacturation applicable, qui varie pour chaque société de services de paiement.
- Vous pouvez décider de ne pas obtenir la signature du titulaire de la carte pour les opérations PSR correctement déterminées dont le montant est égal ou inférieur au montant de protection de rétrofacturation applicable. Les exigences liées au numéro d'identification personnel (NIP) restent les mêmes.
- La remise d'un reçu au client est facultative pour les opérations PSR correctement déterminées dont le montant est égal ou inférieur au montant de protection de rétrofacturation applicable. Cependant, tous les commerçants doivent pouvoir fournir un reçu à la demande du titulaire de la carte.

Pour consulter les autres critères d'admissibilité, rendez-vous sur :

• www.mastercard.ca

• www.visa.ca

13. PAIEMENTS SANS CONTACT OU PAIEMENTS DE PROXIMITÉ

13.1 La fonctionnalité de paiement sans contact peut être utilisée à tous les points de vente du commerçant équipés d'un dispositif de paiement sans contact ou de paiement de proximité.

13.2 Vous devez avoir installé un dispositif de paiement sans contact ou de

paiement de proximité pour traiter une opération sans contact ou une opération de proximité.

13.3 Pour traiter une opération sans contact ou une opération de proximité, vous devez saisir le montant de l'opération, puis le client doit « apposer » un effet de paiement sans contact une seule fois; vous devez ensuite continuer à suivre les indications affichées.

13.4 Il n'est pas nécessaire d'émettre un reçu d'opération au client pour une opération sans contact ou une opération de proximité, à moins que le client n'en demande un. À sa demande, il faut fournir au client un reçu d'opération, mais ni le NIP, ni la signature ne sont obligatoires.

14. SERVICES DE CONVERSION DYNAMIQUE DE DEVICES

14.1 Si vous proposez et fournissez la conversion dynamique de devises ou n'importe quel autre service de conversion de devises aux clients de VISA, vous devez :

- en aviser Paymentech et votre banque au préalable
- informer les clients de VISA que le service de conversion dynamique de devises est facultatif
- éviter d'imposer des conditions supplémentaires au client pour traiter l'opération dans la devise locale
- éviter d'utiliser un langage ou des procédures qui incitent le client à choisir la conversion dynamique de devises par défaut
- éviter de faire de fausses déclarations, explicitement ou implicitement, laissant entendre que le service de conversion dynamique de devises que vous offrez est un service Visa
- respecter toutes les exigences en matière de reçu d'opération de votre institution financière, le cas échéant
- respecter toutes les autres exigences concernant le service de conversion dynamique de devises dont votre institution financière peut, le cas échéant, vous aviser

TRAITEMENT DES EFFETS DE PAIEMENT PAR DÉBIT

15. PAIEMENT DIRECT INTERAC

15.1 Vous pouvez accepter les cartes de débit valables et non échues émises par toute institution qui participe au programme de paiement direct Interac. Vous ne devez jamais demander ni obtenir le numéro d'identification personnel (NIP) du client. Vous installerez le clavier NIP de façon à réduire au minimum le risque qu'on identifie le NIP lorsqu'il est saisi sur l'appareil de point de vente. Vous ne fixerez ni n'attacherez de façon permanente un clavier NIP à un comptoir ou à autre objet.

15.2 Si une carte de paiement direct Interac est oubliée dans vos locaux, vous vous engagez à la remettre au client dès que possible si vous pouvez l'identifier de façon satisfaisante; si vous ne pouvez remettre la carte au client ou si la carte de paiement direct Interac n'est pas réclamée dans les 24 heures suivantes, vous nous la ferez parvenir dès que possible.

15.3 L'utilisation d'une carte de paiement direct crée un débit direct en ligne dans le compte du client établi auprès de l'institution émettrice de la carte, et un remboursement ou une annulation crée un crédit dans le compte du client établi auprès de l'institution émettrice de la carte.

15.4 Vous n'entrerez pas manuellement de renseignements relatifs à la carte de paiement direct dans un terminal de point de vente pour effectuer une opération. Vous donnerez au client un reçu d'opération, qu'une opération ait été approuvée ou refusée ou qu'elle n'ait pas été effectuée.

15.5 Si vous ne pouvez utiliser votre imprimante et que votre appareil de point de vente a traité l'opération de paiement, vous devez i) fournir un autre relevé des données relatives aux opérations (p. ex. un reçu de vente rempli et daté ou un fac-similé manuscrit indiquant le numéro de la carte pour attester que la paiement a été fait avec cette carte) ou ii) annuler l'opération de paiement le jour où la demande a été faite ou le jour ouvrable suivant si le client vous le demande.

15.6 Vous tiendrez des registres exacts des quarts de travail des employés et nous les ferez parvenir dans les vingt-quatre (24) heures suivant notre demande, de façon que nous puissions enquêter sur toute fraude par carte de débit.

15.7 Vous respecterez autrement toutes les exigences en matière de paiement direct Interac (« Interac ») applicables, tel que spécifié dans les règles d'Interac. Vous reconnaissez que les règles d'Interac sont des renseignements confidentiels d'Interac et vous ne divulguez ces renseignements à quiconque sans le consentement écrit préalable d'Interac. Vous protégerez ces renseignements confidentiels avec le même soin dont vous feriez preuve à l'égard de vos propres renseignements confidentiels et n'utiliserez pas ces renseignements confidentiels à votre profit ou au profit d'un tiers dans le consentement d'Interac. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous rendre sur les sites Web suivants, qui peuvent être révisés de temps en temps :

• www.chasepaymentech.ca

• www.interac.ca

RÈGLES SPÉCIALES POUR LES COMMANDES PAR CORRESPONDANCE ET PAR TÉLÉPHONE ET LES OPÉRATIONS SUR INTERNET

16. RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES

16.1 Vous convenez que les services que nous fournissons aux termes de la présente convention peuvent comprendre des services de tiers et des liens en ligne, à l'égard desquels vous reconnaissez que nous n'avons aucune

responsabilité quelle qu'elle soit, et que vous ne cherchez pas à exercer un recours contre nous à leur égard. Si vous utilisez le produit, le service ou le site Web d'un tiers, vous devez accepter les politiques et ententes de celui-ci.

16.2 Outre vos obligations énoncées dans la convention ou dans le guide

d'utilisation, vous vous engagez à respecter les codes, lignes directrices, principes ou lois applicables en matière de protection du consommateur pour les activités liées au commerce électronique qui peuvent être établis par quelque autorité que ce soit.

16.3 Vous n'utiliserez pas, ni ne permettrez à des tiers d'utiliser, les produits, services ou logiciels qui vous sont fournis aux termes de la présente convention pour vendre, recevoir ou afficher i) toute activité liée à un jeu de hasard ou un jeu combinant le hasard, l'adresse ou toute autre forme de jeu de hasard (notamment les casinos virtuels, les financements de compte, ainsi que l'achat de titres permettant de se prévaloir de modes de paiement exclusifs (y compris les jetons de jeux électroniques)), ii) toute communication ou tout document qui illustre ou décrit des documents obscènes, de la pornographie ou d'autres communications sexuelles, iii) des logiciels ou d'autres documents qui contiennent des virus, des fichiers corrompus ou qui visent à nuire au fonctionnement d'une application logicielle ou d'un ordinateur personnel, iv) des publicités, documents promotionnels, pollupostages, chaînes de lettres, opérations de vente pyramidale ou d'autres formes de sollicitation non sollicités ou non autorisés, v) toute activité criminelle ou quasi criminelle, directe ou indirecte, ou toute violation des lois applicables ou des règlements du gouvernement, vi) tout document, quelle qu'en soit la forme, qui viole des droits de propriété intellectuelle applicables ou vii) des renseignements personnels concernant des tiers sans le consentement de ces derniers. Il vous est également interdit de vous brancher à des sites où se déroulent les activités susmentionnées.

16.4 Exigences en matière de sites Web

Vous afficherez au moins, notamment, tous les renseignements suivants sur votre site Web relativement à toutes vos opérations sur Internet :

- le nom de votre entreprise commerciale et le site Web correspondant
- la preuve de l'enregistrement, de la propriété ou de la location de votre ou de vos sites Web,
- une description complète des biens ou services disponibles par l'intermédiaire de votre ou de vos sites Web
- votre politique de retour ou de remboursement
- tous les renseignements concernant le service à la clientèle, y compris l'adresse postale, l'adresse électronique et les numéros de téléphone
- la devise dans laquelle vos opérations sur Internet sont effectuées, soit le dollar canadien ou américain, ou une autre devise
- toutes les taxes, les droits et les restrictions applicables à vos opérations sur Internet
- votre politique de livraison; par exemple, si vous ne livrez qu'au Canada ou dans un autre pays, ou encore dans une division ou une région d'un pays, etc.
- le pays dans lequel votre entreprise est officiellement inscrite et située
- toute marque appropriée d'une société de services de paiement, à moins que votre association commerciale ne vous l'interdise
- votre politique de confidentialité en matière de renseignements sur les clients
- vos fonctions de sécurité et votre politique en matière de transmission de renseignements relatifs aux effets de paiement
- les restrictions à l'exportation (si elles sont connues)

17. CONCLUSION D'UNE OPÉRATION DE PAIEMENT

17.1 Si nous vous autorisons à accepter des effets de paiement pour les commandes par correspondance, les commandes par téléphone et les commandes préautorisées, tous les renseignements disponibles au sujet de l'opération de paiement, y compris les frais de manutention et d'expédition, doivent être consignés avec exactitude.

17.2 Pour les biens à expédier, un commerçant recevant ses commandes par correspondance ou par téléphone ou un commerçant en ligne peut obtenir une autorisation n'importe quel jour jusqu'à sept (7) jours civils avant la date de l'opération. La date de l'opération est la date d'expédition des marchandises. L'autorisation est valable si le montant de l'opération se situe dans les 15 % du montant autorisé, à condition que le montant supplémentaire représente les frais d'expédition.

17.3 Vous remettrez au client un relevé exact et complet de l'opération de paiement.

17.4 Tout relevé des données relatives aux opérations doit comprendre les renseignements suivants :

- la date à laquelle vous avez obtenu les données relatives aux opérations
- votre numéro de commerçant, applicable à l'opération de paiement
- le nom de votre entreprise commerciale et l'adresse de son site Web
- le type d'effet de paiement utilisé
- le montant et le type (achat ou crédit) de l'opération de paiement
- la devise dans laquelle l'opération de traitement a été traitée
- le numéro d'autorisation
- le numéro unique de commande d'opération qui vous est attribué
- une description détaillée des biens et services achetés
- le nom, l'adresse postale, l'adresse électronique, le numéro de téléphone et le

numéro de télécopieur de la personne chargée de traiter les différends avec les clients

- tout renseignement applicable concernant les taxes ou l'exportation
- le nom de l'acheteur
- votre politique de retour ou de remboursement
- À l'exception des quatre derniers chiffres, le numéro de compte et la date d'expiration doivent être supprimés du relevé des données relatives aux opérations.

18. OPÉRATIONS DE PAIEMENT RÉCURRENTES.

18.1 En ce qui a trait aux opérations récurrentes, vous devez obtenir une demande écrite du client pour les biens et services devant être facturés au compte du client précisant la fréquence des frais récurrents et la période durant laquelle ils doivent être facturés. Vous devez mentionner dans vos données relatives aux opérations l'indicateur électronique selon lequel l'opération est une opération récurrente.

19. REMBOURSEMENTS ET ÉCHANGES (CRÉDITS) - OPÉRATIONS SANS PRÉSENTATION DE LA CARTE SEULEMENT.

19.1 Vous pouvez restreindre les retours de marchandise ou établir une politique de rajustement des prix pour toute opération. Si votre politique de remboursement interdit les retours dans certaines circonstances, vous pourriez quand même recevoir une rétrofacturation relativement à des opérations de paiement conformément aux règles des sociétés de services de paiement.

20. INTERAC EN LIGNE

20.1 Responsabilités du commerçant. Vous vous conformerez à toutes les lois fédérales et provinciales applicables concernant les activités que vous exercez relativement à Interac en ligne. Vous devez vous assurer que tous les renseignements relatifs au commerçant qui se rapportent à votre inscription auprès de la société de services de paiement Acxsys (« Acxsys ») sont exacts, complets et à jour.

20.2 Conformité, fraude. Vous convenez que i) nous pouvons partager avec Acxsys, et qu'Acxsys peut utiliser, des renseignements, y compris des renseignements personnels, que nous avons obtenus de vous et ii) nous avons le droit de partager avec d'autres participants au système Interac en ligne et Acxsys des renseignements relativement à toute résiliation, suspension ou autre mesure prise à votre égard pour des questions de non-conformité avec les règles et règlements d'Acxsys (les « règles d'Acxsys ») ou les lois applicables. Vous acceptez, à notre demande, de nous aider et d'aider nos partenaires commerciaux et Acxsys dans le cadre de toute enquête au sujet d'une fraude.

20.3 Autorisation. Vous êtes tenu d'afficher le numéro de confirmation de l'émetteur (le « numéro de confirmation de l'émetteur ») à l'écran de confirmation. Vous reconnaissez que le numéro de confirmation de l'émetteur ne constitue pas une déclaration de notre part ou de la part de l'émetteur ou d'Acxsys selon laquelle une opération de paiement particulière est en fait une opération valide ou non contestée et que toutes les opérations de paiement sont assujetties aux règles d'Acxsys.

20.4 Site Web du commerçant. Vous êtes tenu d'inclure les renseignements suivants sur votre site Web :

- Message d'inactivité : lorsque vous allouez moins de trente (30) minutes à un client pour effectuer une opération de paiement par l'intermédiaire du site Web de l'émetteur, vous devez indiquer au client le temps alloué pour effectuer l'opération de paiement.
- Marque de commerce : Vous devez afficher la marque de commerce d'Interac en ligne pour indiquer que vous acceptez Interac en ligne conformément aux règles d'Acxsys. Vous reconnaissez pouvoir visualiser les règles d'Acxsys qui concernent l'affichage de la marque de commerce sur le site Web de Paymentech (<http://www.chasepaymentech.ca>)
- Monnaie : Vous devez communiquer au client le montant qui sera débité de son compte en dollars canadiens
- Le client ne doit pas pouvoir effectuer un paiement à l'aide d'Interac en ligne sans d'abord avoir eu l'occasion de suivre ce lien et de visualiser cette page.
- De plus, vous êtes tenu de vous conformer au Code canadien de pratiques pour la protection des consommateurs dans le commerce électronique publié par Industrie Canada le 16 janvier 2004 ou à tout autre code de pratique dans le commerce électronique prescrit par Acxsys à l'occasion.
- 20.5 Acceptation des effets de paiement. Vous honorez toute demande de paiement par Interac en ligne présentée par un client. Il vous est interdit d'exiger d'un client un supplément pour l'utilisation d'Interac en ligne s'il en résulte que le client doit payer un montant plus élevé en utilisant Interac en ligne que s'il utilisait d'autres options de paiement en ligne.
- 20.6 Confidentialité, protection des renseignements personnels, sécurité. i) Vous reconnaissez que les règles d'Interac en ligne sont des renseignements confidentiels d'Acxsys et vous devez préserver le caractère confidentiel de ces

renseignements et éviter de les divulguer à quiconque, sauf vos mandataires et sous-traitants, dans le but d'obtenir de l'aide pour effectuer une opération de paiement, ou Acxsys, sans le consentement écrit préalable d'Acxsys. Vous ne devez utiliser ces renseignements confidentiels que pour faire valoir vos droits ou vous acquitter de vos obligations relativement à Interac en ligne et aux termes des règles des émetteurs d'instrument de paiement. Vous protégerez ces renseignements confidentiels avec le même soin dont vous feriez preuve à l'égard de vos propres renseignements confidentiels et verrez à ce que vos mandataires et sous-traitants fassent de même et n'utiliserez pas ces renseignements confidentiels, sauf si vous y êtes tenu par la loi, à votre profit ou au profit d'un tiers sans le consentement écrit préalable d'Acxsys.

ii) Vous devez disposer des processus et procédures appropriés pour protéger tous les renseignements relatifs à un client, y compris son nom, son adresse, son adresse électronique, son numéro de téléphone, son code d'utilisateur, son mot de passe ou tout autre renseignement personnel ou démographique à son sujet ainsi que son utilisation d'Interac en ligne (les « renseignements sur le titulaire de carte »), conformément aux lois sur la protection des renseignements personnels fédérales et provinciales applicables. Vous devez, conformément à toutes les obligations prévues par les lois applicables, obtenir le consentement des clients pour pouvoir partager sur le réseau les renseignements sur le titulaire de carte aux fins d'Interac en ligne.

21. SERVICES DE VOYAGES ET DE LOISIRS

21.1 À votre gré et comme il est indiqué dans les articles appropriés du présent guide d'utilisation, les commerçants peuvent participer à l'un ou à plusieurs des services de voyages et de loisirs suivants, offerts par la société de services de paiement.

21.2 Un commerçant doit participer aux services de réservation d'hôtel s'il accepte les cartes Visa pour garantir les réservations d'hôtel, tel que décrit dans les règles de Visa.

21.3 À votre gré et comme il est indiqué dans les articles applicables des règles des sociétés de services de paiement, les commerçants peuvent participer à l'un ou à plusieurs des services de voyages et de loisirs suivants offerts par toute société de services de paiement.

Les commerçants qui offrent des services de voyages et de loisirs doivent mettre en place et respecter les procédures indiquées dans les règles des sociétés de services de paiement.

22. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

22.1 Vous convenez d'afficher sur tous vos sites Web votre politique en matière de confidentialité des données qui concernent les clients (qui doit être conforme à tous les règlements et lignes directrices des sociétés de services de paiement) et votre mode de protection des opérations.

22.2 Après une autorisation, vous n'avez pas le droit de conserver ou de sauvegarder des données sensibles CVV2/CVC2, des données concernant les NIP, et toute donnée figurant sur la bande magnétique d'une carte.

22.3 Vous devez respecter les normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement, telles qu'elles sont décrites par le Conseil des normes de sécurité du secteur des cartes de paiement. Vous devez vous conformer aux programmes de surveillance Sécurité de l'information concernant les comptes de Visa Canada (« SIC ») et Security Data Program de MasterCard (« SDP »). Aux termes de ces programmes, vous devez, notamment :

- permettre aux entreprises d'accéder aux données uniquement selon le « principe du besoin de savoir »
- attribuer un numéro d'identification unique à chaque personne qui a accès aux données par ordinateur
- éviter d'utiliser les mots de passe par défaut et autres paramètres de sécurité fournis par les fournisseurs
- vérifier l'accès aux données au moyen d'un numéro d'identification unique
- tester régulièrement les systèmes et processus de sécurité
- installer et entretenir un pare-feu pour protéger les données accessibles par Internet
- garder les correctifs de sécurité à jour
- chiffrer les données emmagasinées ainsi que les données envoyées sur des réseaux ouverts
- utiliser et mettre à jour les logiciels antivirus
- établir une politique qui traite de la sécurité de l'information à l'intention des employés et des sous-traitants
- restreindre l'accès physique aux renseignements relatifs aux clients
- lorsque vous partagez l'administration de produits d'information, de réseaux ou de données, conserver le contrôle légal des renseignements exclusifs et permettre d'accéder à ces produits, réseaux ou données uniquement selon le « principe du besoin de savoir »
- prévoir des dispositions au sujet de la protection des renseignements relatifs aux clients et du respect des règles du programme SIC de Visa et du programme SDP dans les contrats conclus avec d'autres fournisseurs de services

22.4 Vous devez aviser Paymentech de tout fournisseur tiers qui détient des renseignements concernant l'effet de paiement. Il vous incombe de vous assurer que ce tiers respecte les programmes SIC et SPD. Les programmes SIC et SPD pourraient exiger que vous engagiez un tiers fournisseur approuvé pour qu'il procède à des balayages de périmètre trimestriels ou à des vérifications de sécurité sur place de vos systèmes aux fins de conformité.

22.5 Les règles de Visa et de MasterCard prévoient que les renseignements relatifs aux clients et les données relatives aux opérations appartiennent aux sociétés de services de paiement et au client. Paymentech détient également certains droits de propriété à l'égard des données dans la mesure où elles se rapportent au système de MasterCard ou de Visa.

22.6 Vous êtes chargé de sécuriser les renseignements relatifs aux effets de paiement. Vous devez utiliser les effets de paiement ou les renseignements relatifs aux effets de paiement uniquement en vue de traiter l'opération autorisée par le client pour laquelle les renseignements vous ont été fournis, de la façon dont les règles des sociétés de services de paiement l'autorisent expressément, ou comme la loi l'exige. Paymentech ou toute société de services de paiement peut inspecter les locaux et les ordinateurs du commerçant ainsi que les locaux et les ordinateurs de toute société avec laquelle le commerçant fait affaire en vue de s'assurer que les renseignements relatifs aux effets de paiement sont sauvegardés et traités de façon sécuritaire et qu'ils ne sont utilisés à aucune autre fin que le traitement des opérations auxquelles ils se rapportent. Des renseignements plus détaillés au sujet des programmes PCI, SIC et SPD se trouvent sur les sites Web suivants, qui peuvent être révisés de temps à autre :

- www.pcisecuritystandards.org/
- www.mastercard.com/sdp
- www.visa.ca/ais

PRÉVENTION DES FRAUDES ET SÉCURITÉ

23. Protéger votre entreprise contre les fraudes avec carte

23.1 Vous devez examiner tous les avis que nous vous envoyons ou que vous envoyez Visa ou MasterCard ou d'autres sociétés de services de paiement afin de déterminer si un effet de paiement qui vous est présenté est contrefait.

23.2 Vous devez tenter de garder en votre possession l'effet de paiement pendant que vous faites une demande d'autorisation, puis, s'il y a lieu, vérifier si la signature figurant sur l'effet de paiement est la même que celle qui figure sur les données relatives aux opérations.

23.3 Vous devez comparer le numéro de compte en relief qui figure sur l'effet de paiement avec le numéro de compte imprimé sur le reçu ou affiché sur l'équipement.

23.4 Vous devez examiner chaque effet de paiement afin de déterminer s'il vous semble authentique.

23.5 Tentez, par des moyens raisonnables et non violents, de conserver l'effet de paiement i) si les quatre chiffres imprimés au-dessus du numéro de compte en relief ne correspondent pas au numéro de compte, s'il y a lieu, ii) si nous vous avisons ou un centre d'autorisation vous avise de le conserver ou iii) si vous avez des motifs raisonnables de croire que l'effet de paiement est contrefait, frauduleux ou volé.

23.6 Si, pour quelque raison que ce soit, vous avez des doutes sur l'opération, communiquez avec le centre d'autorisation vocale, dites au commis à l'autorisation qu'il s'agit d'un code 10 et suivez ses directives.

23.7 Vous serez entièrement responsable des actes que vous poserez pour récupérer ou conserver des effets de paiement.

24. Protéger votre entreprise contre les fraudes en l'absence de carte

24.1 Outils de négociation des sociétés de services de paiement dans une « approche multidimensionnelle ». Bien que cela soit facultatif, il est fortement recommandé à un commerçant traitant des opérations sans carte de protéger son entreprise contre les fraudes en l'absence de carte à l'aide des outils suivants :

- **Code de vérification de carte (CVV2/CVC2).** Un code à trois chiffres situé au verso de l'effet de paiement, principalement utilisé pour les opérations par téléphone et les opérations en ligne.
- **Système de vérification de l'adresse (SVA).** Ce service vérifie l'adresse de facturation d'un titulaire de carte et fournit un code de réponse au commerçant distinct du code d'autorisation. Un commerçant peut alors utiliser ce code de

réponse ainsi que d'autres informations de réduction des risques afin de prendre une décision éclairée d'« évaluation des risques » pour savoir s'il continuera d'effectuer l'opération sans carte.

• **Véifié par Visa et SecureCode de MasterCard.** Une méthode d'authentification de MasterCard ou approuvée par Visa, basée sur 3-D Secure.

24.2 S'il y a lieu, effectuez des vérifications des fichiers négatifs, y compris les listes de tentatives de fraude « favorables » précédentes.

24.3 Mettez en œuvre des filtres personnalisés de risques pour les opérations, et traitez les opérations à haut risque à l'aide d'étapes de réduction des risques supplémentaires.

24.4 Donnez la priorité aux opérations qui ont été signalées à des fins d'examen hors ligne ou manuel.

24.5 Fournissez au client des politiques claires en matière de retour, d'annulation et de remboursement.

24.6 En mettant en œuvre un ou tous les outils susmentionnés, vous contribuez à réduire le risque de fraude en l'absence de carte, et à réduire le risque de recevoir des rétrofacturations pour motif de fraude.

25. Règles spéciales pour les OPÉRATIONS PAR CARTE À VALEUR STOCKÉE ET PAR CARTE DE FIDÉLITÉ

25.1 Services. Le commerçant remet aux clients une carte à bande magnétique en échange d'une somme d'argent, de marchandises retournées ou d'une autre contrepartie. L'effet de paiement à valeur stockée (VS) représente une valeur en dollars que le client du commerçant peut utiliser ou donner à une autre personne. L'effet de paiement VS n'est assorti d'aucun mécanisme de sécurité. Le relevé du solde de l'effet de paiement VS est conservé dans la base de données des cartes à valeur stockée de Paymentech. L'effet de paiement VS, dont la conception et l'utilisation appartiennent en exclusivité au commerçant, doit être glissé dans le terminal de point de vente ou saisi manuellement pour chaque opération à valeur stockée effectuée à l'établissement du commerçant. Lorsque le client remet l'effet de paiement VS au caissier, celui-ci enfonce les touches appropriées selon le type d'opération à valeur stockée, glisse l'effet de paiement VS dans le terminal et entre la somme devant être débitée du solde de l'effet de paiement VS. Cette information est immédiatement transmise à Paymentech, et la réponse appropriée à la demande d'approbation est transmise au commerçant. Des relevés en ligne standard décrivant en détail les opérations à valeur stockée du commerçant ainsi que les soldes impayés sur les effets de paiement VS sont fournis dans le cadre de ce programme. Le commerçant aura accès au service d'assistance de Paymentech pour ses opérations à valeur stockée. Les clients auront accès à un système de réponse vocale interactif accessible au moyen d'un numéro sans frais par l'intermédiaire duquel ils pourront obtenir certains renseignements de base sur leur compte. Le programme VS du commerçant sera configuré de la manière précisée par celui-ci à Paymentech au moment de l'adhésion et Paymentech devra se conformer à ces précisions. Les modifications apportées au programme VS demandées par le commerçant après l'installation seront apportées au gré de Paymentech et au moment et de la manière déterminés par celle-ci. Nous vous fournirons un relevé détaillé de vos activités dans le cadre du programme VS. Nous ne serons responsables d'aucune erreur que vous omettez de porter à notre attention dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de ce relevé.

25.2 Paymentech fournit un certain nombre d'outils et d'options afin d'aider le commerçant à réduire son risque d'exposition à des opérations frauduleuses. Nous vous recommandons fortement d'utiliser tous les outils que nous pourrions mettre à votre disposition pour vous aider à réduire ce risque. Plus précisément, nous vous recommandons de ne faire affaire qu'avec les fournisseurs qui, selon Paymentech, ont mis en place des mesures de sécurité appropriées afin de réduire le risque de contrefaçon d'effets de paiement VS et la perte de renseignements sensibles à l'égard de ces effets, qui pourraient entraîner des opérations non autorisées. De plus, nous vous recommandons de vérifier sans délai et fréquemment les rapports d'opérations que nous vous fournissons et de les comparer à vos propres rapports d'opérations, afin d'être en mesure de nous signaler toute opération non autorisée qui aurait été portée à votre compte chez Paymentech. Étant donné que les opérations à valeur stockée entrées manuellement (c.-à-d. celles qui nécessitent l'activation ou le renflouement d'effets de paiement VS au téléphone lorsque vous ne pouvez utiliser vos terminaux) posent un risque plus élevé de fraude, nous vous invitons fortement à porter une attention spéciale à ces opérations et à vérifier vos rapports d'opérations plus fréquemment. Si vous ne le faites pas et que vous omettez de nous signaler rapidement des activités suspectes, Paymentech pourrait ne pas être en mesure de vous aider à annuler des effets de paiement VS activés ou renfloués frauduleusement ou à autrement repérer la source d'une fraude.

26. DÉFINITIONS

26.1 Aux fins du présent guide d'utilisation, les termes suivants auront le sens indiqué ci-dessous :

Une « **rétrofacturation** » est l'inverse de l'opération que vous avez précédemment présentée à Paymentech en vertu des règles établies par les sociétés de services de paiement.

Une « **opération transmise** » signifie toute opération transmise à une société de services de paiement pour être réglée directement au commerçant par cette dernière. Un « client » est la personne ou l'entité à qui un effet de paiement est émis ou qui a autrement le droit d'utiliser un effet de paiement.

L'« **équipement** » désigne un terminal ou un autre logiciel, matériel ou appareil de traitement des effets de paiement au point de vente que vous utilisez pour obtenir des informations sur l'effet de paiement et nous transmettre les données relatives aux opérations.

Une « **société de services de paiement** » désigne tout prestataire de type de paiement dont le traitement du mode de paiement est accepté par Paymentech, y compris notamment MasterCard International Inc., Visa International, Inc., Visa Canada, Interac, Acxsys Corporation, d'autres émetteurs de cartes de débit ou de crédit, des fournisseurs de réseau de débit, les cartes-cadeaux de Chase Paymentech et autres émetteurs de programme de fidélisation et de cartes à valeur stockée, et le Conseil des normes de sécurité du secteur des cartes de paiement.

Les « **règles établies par les sociétés de services de paiement** » sont les règlements administratifs, les règles et les règlements des sociétés de services de paiement, tels qu'ils existent de temps à autre.

Un « **effet de paiement** » est un compte, ou la preuve d'un compte, autorisé et établi entre un client et une société de services de paiement, ses représentants ou ses membres, que vous acceptez comme paiement de la part des clients. Les effets de paiement comprennent, notamment, les cartes de crédit, les cartes de débit, les cartes à valeur stockée, les cartes de fidélité, les cartes-cadeaux électroniques, les numéros de compte ou d'accès autorisés, les chèques-cadeaux imprimés, les comptes de crédit et les effets semblables.

Les « **renseignements relatifs aux effets de paiement** » sont des renseignements concernant un client ou l'effet de paiement d'un client, obtenus par le commerçant à partir de l'effet du paiement ou du client lui-même en relation avec son utilisation d'un effet de paiement (par exemple, un code de sécurité, un NIP, ou le code postal d'un client fourni dans le cadre d'un système de vérification de l'adresse). Sans limiter la portée de ce qui précède, de tels renseignements peuvent comprendre le numéro de compte de l'effet de paiement et sa date d'expiration, le nom ou la date de naissance du client, les données du NIP, les données relatives à des codes de sécurité (tels que le CVV2 ou le CVC2) ou toute donnée lue, balayée, imprimée ou obtenue autrement à partir de l'effet de paiement, qu'elle soit imprimée sur celui-ci, ou qu'elle y soit stockée de façon magnétique, électronique ou autre. Une « **opération de paiement** » est une opération autre qu'une opération par carte à valeur stockée ou une opération transmise.

Les « **renseignements personnels** » sont des renseignements concernant un particulier qui permettent d'identifier ce dernier.

Une « **demande d'extraction** » est une demande, de la part d'un client ou d'une société de services de paiement, de renseignements concernant une réclamation ou une plainte relative à une opération.

Les « **normes de sécurité** » correspondent à l'ensemble des règles, des règlements, des normes ou des directives adoptées ou exigées par les marques de paiement ou le Conseil sur les normes de sécurité du secteur des cartes de paiement ayant trait à la confidentialité, à la sécurité des données, ainsi qu'à la protection, à la divulgation et à la manutention de renseignements relatifs aux effets de paiement, y compris, notamment, les Normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement (« PCI DSS »), le Cardholder Information Security Program de Visa (« CISP »), l'Information Security & Compliance Program de Discover, la Data Security Operating Policy d'American Express, le Site Data Protection Program de MasterCard (« SDP »), les Payment Application Best Practices de Visa (« PABP »), la Norme de sécurité informatique des données de l'industrie des cartes de paiement (« PA DSS »), le programme POS Terminal Security de MasterCard, et la Norme des dispositifs de saisie du NIP du secteur des cartes de paiement, dans chaque cas tel que modifiés de temps à autre.

Une « **opération par carte à valeur stockée** » est une opération qui utilise un effet de paiement émis par un commerçant ou en son nom, pour laquelle le client reçoit un montant du commerçant en échange d'une contrepartie de la part du client.

Une « **opération** » est une opération effectuée entre un commerçant et un client au moyen d'un effet de paiement, à l'égard de laquelle une contrepartie est échangée entre le client et le commerçant.

Les « **données relatives aux opérations** » constituent les preuves écrites ou électroniques d'une opération.

SERVICES SANS FIL

A L'INTENTION DES COMMERÇANTS CONCERNANT LES SERVICES SANS FIL

1) Services sans fil :

Le Commerçant s'abonnera au réseau et à la connectivité que Paymentech lui fournira par l'entremise des installations de l'entreprise de télécommunications sous-jacente pour les systèmes de traitement des cartes de Paymentech (les « Services sans fil »). Le Commerçant convient que les Services sans fil sont fournis uniquement à des fins de connexion aux systèmes de Paymentech afin de faciliter le traitement, par le Commerçant, des opérations sur cartes de crédit, cartes de débit et cartes cadeaux, selon le cas. Sauf définitions contraaires dans les présentes, les termes importants utilisés dans les présentes ont le sens qui leur est attribué dans la Convention du commerçant. Toute incompatibilité explicite entre les modalités et conditions du présent Guide d'utilisation concernant les Services sans fil et la Convention du commerçant est résolue en faveur du présent Guide d'utilisation concernant les Services sans fil. Sauf telle qu'elle est modifiée par les présentes, la fourniture des Services sans fil est régie par la Convention du commerçant. Paymentech peut modifier tout aspect des Services sans fil, y compris les caractéristiques et la fonctionnalité, si cet aspect est modifié par l'entreprise de télécommunications sous-jacente des Services sans fil.

2) Obligations du commerçant :

a) Le Commerçant convient de ne pas altérer, modifier ou réarranger les Services sans fil, pas plus qu'il n'autorisera ou aidera d'autres personnes à faire un usage abusif ou frauduleux des Services sans fil, y compris l'utilisation des Services sans fil i. d'une manière qui nuit déraisonnablement aux Services sans fil du réseau de l'entreprise de télécommunications sous-jacente ou à l'accès à ceux-ci par d'autres personnes; ou

ii. à une fin ou d'une manière qui viole directement ou indirectement les lois applicables ou les droits de tiers. Le Commerçant sera responsable de l'utilisation des Services sans fil par l'un ou l'autre de ses employés, dirigeants, administrateurs, mandataires ou sous-traitants. Le Commerçant convient de se conformer aux modalités et aux conditions des licences d'utilisation des logiciels de tiers à l'égard des logiciels utilisés par le Commerçant dans le cadre de l'utilisation des Services sans fil.

b) Le Commerçant s'abstiendra de revendre ou de partager les Services sans fil; d'utiliser les Services sans fil pour exploiter un service de courriel, un service Web, un service de messagerie ou un autre service similaire; d'utiliser les Services sans fil pour transmettre ou envoyer des messages importuns, inappropriés, inconvenants, excessifs, menaçants ou obscènes ou, par ailleurs, de harceler, d'offenser, de menacer, de gêner ou de perturber une personne quelconque ou de menacer sa vie privée; de se livrer à une activité qui pourrait compromettre la sécurité des Services sans fil ou d'un réseau ou d'ordinateurs sur l'Internet ou encore les interrompre ou les perturber ou interrompre ou perturber les Services sans fil de tout fournisseur d'accès Internet ou leur nuire; d'utiliser avec les Services sans fil du matériel non autorisé; de reproduire, de modifier, d'ajuster, de réparer ou d'altérer une fonction de signalisation, d'identification (y compris MIN, NSE, IEM, IMSI, et divers numéros) ou de transmission ou un élément d'un appareil utilisé avec les Services sans fil et ne permettra à personne d'autre que l'entreprise de télécommunications sous-jacente, Paymentech ou une personne autorisée pour Paymentech.

3) Limite des Services sans fil :

a) Paymentech et l'entreprise de télécommunications sous-jacente ne garantissent pas des Services sans fil dans les délais, sûrs, sans erreur ou ininterrompus ni la réception de documents ou de messages transmis sur ou par le réseau de l'entreprise de télécommunications sous-jacente ou les réseaux d'autres sociétés ou par l'Internet. Les Services sans fil peuvent tomber en panne ou être interrompus pour des raisons indépendantes de la volonté de Paymentech ou de l'entreprise de télécommunications sous-jacente, y compris les conditions environnementales, les limites techniques, les défauts ou les défaillances, les limites des systèmes d'autres sociétés de télécommunications, les besoins d'urgence ou pour la sécurité publique.

b) Le Commerçant reconnaît que les Services sans fil peuvent être offerts au Commerçant uniquement lorsque son Matériel se situe dans la plage fonctionnelle des installations de l'entreprise de télécommunications sous-jacente. De plus, les Services sans fil peuvent être temporairement refusés, interrompus ou limités en tout temps en raison : (i) des limites des installations de l'entreprise de télécommunications sous-jacente; (ii) des limites de la transmission causées par des facteurs atmosphériques, topographiques ou d'autres facteurs raisonnablement indépendants de la volonté de l'entreprise de télécommunications sous-jacente; ou (iii) de modifications, de mises à niveau, de déplacements, de réparations du matériel et d'autres activités similaires nécessaires au fonctionnement approprié ou amélioré des Services sans fil de l'entreprise de télécommunications sous-jacente.

Les transmissions de données individuelles peuvent être involontairement retardées pour diverses raisons, y compris les conditions atmosphériques, la topographie, la faiblesse des piles, la surcapacité du système, les déplacements à l'extérieur d'une zone de rayonnement et les intervalles à l'intérieur d'une zone de rayonnement.

4) Contrôle :

a) Le Commerçant reconnaît (i) qu'il est possible que des tiers surveillent le trafic de données sur les installations de l'entreprise de télécommunications sous-jacente et que le respect de la vie privée ne peut être garanti; et (ii) que le Commerçant assume l'entière responsabilité pour l'établissement de mesures de sécurité appropriées pour contrôler l'accès à son matériel et à ses renseignements respectifs.

b) Paymentech et l'entreprise de télécommunications sous-jacente ont le droit, mais non l'obligation, de surveiller ou d'enregistrer tout site ou toute utilisation des Services sans fil. Le Commerçant consent à cette surveillance et à cet enregistrement qui sont nécessaires pour respecter une loi, un règlement ou une autre demande gouvernementale ou pour améliorer l'efficacité fonctionnelle, améliorer le niveau des Services sans fil, évaluer la satisfaction de la clientèle ou protéger Paymentech contre l'utilisation non désirée de certains Services sans fil ou de certaines applications ou conformément aux modalités de la Convention du commerçant et ce Guide d'utilisation. Paymentech et l'entreprise de télécommunications sous-jacente se réservent le droit de supprimer ou de retirer toute capacité Internet, tout contenu, tout renseignement ou tout produit ou service de tiers offert ou transmis par les Services sans fil ou de bloquer l'accès à ceux-ci.

5) Garanties :

SAUF CE QUI EST INDIQUÉ EXPLICITEMENT DANS LES PRÉSENTES, PAYMENTECH ET L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS-JACENTE NE FONT AUCUNE DÉCLARATION, NE DONNENT AUCUNE GARANTIE ET NE POSENT AUCUNE CONDITION (EXPRESSE, IMPLICITE OU PRESCRITE PAR LA LOI) QUELLE QU'ELLE SOIT, Y COMPRIS LES GARANTIES DE QUALITÉ COMMERCIALE ET D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER AYANT TRAIT AUX SERVICES SANS FIL ET À TOUT MATÉRIEL ET N'ONT AUCUNE RESPONSABILITÉ LÉGALE, EN EQUITY OU AUTRE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT ENVERS LE COMMERÇANT, PEU IMPORTE LA FORME D'ACTION, QUE CE SOIT POUR RUPTURE DE CONTRAT, GARANTIE, NÉGLIGENCE, RESPONSABILITÉ STRICTE, DÉLICTUELLE OU AUTRE.

NI LE PRÉSENT DOCUMENT NI TOUT DOCUMENT SUPPLÉMENTAIRE FOURNI AUX TERMES DE CELUI-CI NE VISE À EXPRIMER OU À LAISSER ENTENDRE UNE GARANTIE PAR PAYMENTECH QUE LES SERVICES SANS FIL FONCTIONNERONT SANS INTERRUPTION NI ERREUR OU QU'ILS FONCTIONNERONT DANS UN TERRITOIRE OU UNE RÉGION EN PARTICULIER. LES MÉCANISMES DE SÉCURITÉ INTÉGRÉS AUX SERVICES SANS FIL ONT DES LIMITES INHÉRENTES ET LE COMMERÇANT DOIT ÉTABLIR DE FAÇON INDÉPENDANTE QUE CES MÉCANISMES RÉPONDENT ADÉQUATEMENT À SES EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE FIABILITÉ. EN UTILISANT LES SERVICES SANS FIL, LE COMMERÇANT DÉCLARE QUE C'EST CE QU'IL A ÉTABLI. LE COMMERÇANT COMPREND ET CONVIENT EXPRESSÉMENT QU'IL N'A AUCUNE RELATION CONTRACTUELLE QUELLE QU'ELLE SOIT AVEC L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS-JACENTE ET QUE LE COMMERÇANT N'EST PAS UNE TIERCE PARTIE BÉNÉFICIAIRE D'UNE CONVENTION INTERVENUE ENTRE PAYMENTECH ET L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS-JACENTE.

6) Limite de responsabilité :

A) PAYMENTECH OU L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS-JACENTE N'A AUCUNE RESPONSABILITÉ ENVERS LE COMMERÇANT EN CAS A) DE DIFFAMATION, DE CALOMNIE, DE DÉTRACTION, DE VIOLATION DU DROIT D'AUTEUR, DE LA VIE PRIVÉE OU D'AUTRES DROITS, DÉCOULANT DE DOCUMENTS OU DE MESSAGES TRANSMIS SUR LE RÉSEAU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DE L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS-JACENTE OU ENREGISTRÉS SUR LE MATÉRIEL; B) DE DOMMAGES-INTÉRÊTS DÉCOULANT D'UNE ACTION, D'UN DÉFAUT, DE LA NÉGLIGENCE OU D'UNE OMISSION DU COMMERÇANT DANS L'UTILISATION OU L'EXPLOITATION DU MATÉRIEL EN FONCTION SUR LES RÉSEAUX DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DE L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS-JACENTE; C) DE DOMMAGES-INTÉRÊTS DÉCOULANT DE LA TRANSMISSION DE DOCUMENTS OU DE MESSAGES SUR LES RÉSEAUX DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DE L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS-JACENTE POUR LE COMPTE DU COMMERÇANT, QUI EST D'UNE MANIÈRE QUELCONQUE ILLICITE; OU D) DE TOUTE ACTION, OMISSION OU NÉGLIGENCE D'AUTRES SOCIÉTÉS OU SYSTÈMES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DANS LE CADRE DE LA FOURNITURE DES SERVICES SANS FIL, LORSQUE LES

INSTALLATIONS DE CES AUTRES SOCIÉTÉS OU SYSTÈMES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SONT UTILISÉS POUR ÉTABLIR DES RACCORDEMENTS AUX INSTALLATIONS ET AU MATÉRIEL ET À PARTIR DES INSTALLATIONS ET DU MATÉRIEL CONTRÔLÉS PAR LE COMMERÇANT; D) DE DOMMAGES-INTÉRÊTS, Y COMPRIS LA PERTE DE BÉNÉFICES OU DE PROFITS OU UN PRÉJUDICE CAUSÉ À DES PERSONNES OU À DES BIENS, RÉSULTANT DE FAUTES, D'OMISSIONS, D'INTERRUPTIONS, DE RETARDS, D'ERREURS OU D'AUTRES DÉFAUTS OU DÉFAILLANCES DANS LA TRANSMISSION, LES CARACTÉRISTIQUES OU LES FONCTIONS, DE DÉFAUTS OU DE DÉFAILLANCES DU MATÉRIEL OU DE TOUTE AUTRE CAUSE RELIÉE À L'UTILISATION APPROPRIÉE OU INAPPROPRIÉE DES SERVICES SANS FIL OU DU MATÉRIEL PAR LE COMMERÇANT.

B) PAYMENTECH ET L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS JACENTE NE SONT PAS RESPONSABLES ENVERS LE COMMERÇANT NI AUCUNE AUTRE PERSONNE DE TOUTE PERTE DE PROFITS OU D'OCCASIONS D'AFFAIRES, DE PERTE DE DONNÉES OU DE RENSEIGNEMENTS OU DE TOUT DOMMAGES INTÉRÊTS EXEMPLAIRES, CONSÉCUTIFS, ACCESSOIRES OU INDIRECTS, DÉCOULANT OU DANS LE CADRE DE LA FOURNITURE, DE L'UTILISATION OU DE LA DÉFAILLANCE DES SERVICES SANS FIL OU DU MATÉRIEL OU D'AUTRES APPAREILS UTILISÉS AVEC LES SERVICES SANS FIL, QU'ILS FASSENT L'OBJET D'UNE RÉCLAMATION EN MATIÈRE CONTRACTUELLE, DÉLICTUELLE OU AUTRE, MÊME SI PAYMENTECH OU L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS JACENTE AURAIT PU RAISONNABLEMENT PRÉVOIR LA POSSIBILITÉ DE CES DOMMAGES INTÉRÊTS OU EN AVAIT ÉTÉ INFORMÉE.

C) EN AUCUN CAS, LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE PAYMENTECH ET L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS JACENTE POUR DOMMAGES, PERTES ET CAUSES D'ACTION (QU'ELLE FASSE L'OBJET D'UNE RÉCLAMATION EN MATIÈRE CONTRACTUELLE, DÉLICTUELLE OU AUTRE) DÉCOULANT OU DANS LE CADRE DE LA FOURNITURE, DE L'UTILISATION OU DE LA DÉFAILLANCE DES SERVICES SANS FIL OU DE TOUT MATÉRIEL OU AUTRES APPAREILS UTILISÉS AVEC LES SERVICES SANS FIL, Y COMPRIS LES DOMMAGES INTÉRÊTS POUR LÉSION CORPORELLE, DÉCÈS OU DOMMAGE MATÉRIEL, NE DÉPASSE UN MONTANT CORRESPONDANT À UN MOIS DE FRAIS PAYÉS PAR LE COMMERÇANT À PAYMENTECH POUR LES FRAIS DU MATÉRIEL, CALCULÉS COMME UNE MOYENNE DE LA PÉRIODE DE TROIS MOIS PRÉCÉDANT IMMÉDIATEMENT L'ÉVÉNEMENT QUI A DONNÉ LIEU AUX RÉCLAMATIONS.

7) Indemnité :

Le Commerçant indemnise Paymentech, l'entreprise de télécommunications sous jacente fournissant les Services sans fil à Paymentech et leurs dirigeants, employés et mandataires respectifs, à l'égard des dommages, pertes, frais, actions de toutes sortes, réclamations, dommages intérêts, responsabilités et jugements (y compris les honoraires d'avocats raisonnables et les frais de justice) subis par Paymentech et l'entreprise de télécommunications sous jacente fournissant les Services sans fil à Paymentech ou intentées, présentées ou rendus contre eux, et de toutes les réclamations, y compris les réclamations pour diffamation, calomnie, violation du droit d'auteur ou lésion corporelle ou décès, prenant naissance d'une manière quelconque, directement ou indirectement, dans le cadre des Services sans fil fournis en vertu des présentes ou attribuable à votre violation de la Convention du commerçant, y compris le Guide d'utilisation, ou de l'utilisation, de l'utilisation abusive ou du défaut ou de l'incapacité d'usage des Services sans fil fournis au Commerçant, ou des données, des logiciels ou du Matériel utilisés par toute personne avec les Services sans fil fournis au Commerçant, ou des données, des logiciels ou du Matériel utilisés par toute personne avec les Services sans fil.

8) LE COMMERÇANT RECONNAÎT PAR LES PRÉSENTES CE QUI SUIT :

A. PAYMENTECH AGIT À TITRE DE MANDATAIRE DE L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS JACENTE FOURNISSANT LES SERVICES SANS FIL À PAYMENTECH UNIQUEMENT AFIN D'OBTENIR L'EXÉCUTION DES DISPOSITIONS QUI PRÉCÈDENT.

B. LE COMMERÇANT N'A AUCUN DROIT DE PROPRIÉTÉ SUR UN IDENTIFICATEUR ÉMIS OU ASSOCIÉ AU COMMERÇANT NI SUR AUCUN MATÉRIEL UTILISÉ PAR LE COMMERÇANT.

C. LES SERVICES SANS FIL DE L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS JACENTE NE COMPRENNENT AUCUN SERVICE SANS FIL VOCAL.

D. LE MODULE D'IDENTIFICATION DE L'ABONNÉ FOURNI AVEC LE MATÉRIEL NE PEUT ÊTRE UTILISÉ PAR LE COMMERÇANT QUE DANS CE MATÉRIEL ET DANS AUCUN AUTRE APPAREIL.

E. LES COMMERÇANTS PEUVENT UNIQUEMENT UTILISER LES SERVICES D'ITINÉRANCE ACCESSOIREMENT À LEUR UTILISATION DES SERVICES SANS FIL AU CANADA. LORSQU'IL UTILISE LES SERVICES D'ITINÉRANCE À L'EXTÉRIEUR DE LA ZONE DE RAYONNEMENT DE L'ENTREPRISE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOUS JACENTE, LE COMMERÇANT EST RESPONSABLE DE TOUTES LES CHARGES APPLICABLES.

9) Confidentialité :

Uniquement à l'égard des Services sans fil fournis aux termes des présentes, à moins que le Commerçant ne donne son consentement exprès ou que la divulgation ne soit prévue par la loi, tous les renseignements conservés par Paymentech ou l'entreprise de télécommunications sous jacente concernant les Services sans fil aux termes des présentes, sauf le nom, l'adresse et le numéro de téléphone inscrit du Commerçant, sont confidentiels et ne peuvent être communiqués par Paymentech ou l'entreprise de télécommunications sous jacente à quiconque sauf :

- a) le Commerçant;
- b) une personne qui, selon le jugement raisonnable de Paymentech ou de l'entreprise de télécommunications sous jacente, demande les renseignements à titre de mandataire du Commerçant;
- c) une autre société de téléphone, à la condition que les renseignements soient nécessaires pour la fourniture efficace et rentable du service téléphonique, que la communication soit faite à titre confidentiel et que les renseignements soient utilisés uniquement à cette fin;
- d) une société qui participe à la fourniture à Paymentech ou à l'entreprise de télécommunications sous jacente de Services sans fil reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, à la condition que les renseignements soient nécessaires à cette fin, que la communication soit faite à titre confidentiel et que les renseignements soient utilisés uniquement à cette fin; ou
- e) un mandataire retenu par Paymentech ou l'entreprise de télécommunications sous jacente pour le recouvrement du compte du Commerçant, à la condition que les renseignements soient nécessaires à cette fin et utilisés uniquement à cette fin.

Le consentement exprès peut être considéré comme donné par Paymentech ou l'entreprise de télécommunications sous jacente, lorsque le Commerçant donne :

- i) un consentement écrit;
- ii) une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
- iii) une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais ;
- iv) une confirmation électronique par Internet;
- v) un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par Paymentech; ou
- vi) un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire du consentement du commerçant soit créée de manière objective par le commerçant ou par un tiers indépendant.

10) Limites de la responsabilité pour la fourniture obligatoire de Services sans fil d'urgence :

Le présent article 10 s'applique uniquement à la fourniture obligatoire de Services sans fil d'urgence. À l'égard de la fourniture obligatoire de Services sans fil d'urgence, Paymentech et l'entreprise de télécommunications ne sont pas responsables en cas :

1. de diffamation, de calomnie, de détraction ou de violation du droit d'auteur découlant de documents ou de messages transmis sur le réseau de Paymentech ou de l'entreprise de télécommunications sous jacente en provenance de biens ou de locaux du Commerçant ou enregistrés par le matériel;
 - a. de dommages intérêts découlant d'une action, d'un défaut, de la négligence ou d'une omission du Commerçant dans l'utilisation du Matériel fourni par Paymentech;
 - b. de dommages intérêts découlant de la transmission de documents ou de messages sur le réseau de Paymentech ou de l'entreprise de télécommunications sous jacente pour le compte du Commerçant qui est illicite d'une manière quelconque; ou
 - c. d'une action, d'une omission ou de la négligence d'autres sociétés ou systèmes de télécommunications lorsque leurs installations sont utilisées pour établir des raccordements aux installations et au matériel du Commerçant ou à partir de ceux ci.
2. En outre, sauf dans les cas où la négligence de la part de Paymentech ou l'entreprise de télécommunications entraîne une lésion corporelle, le décès ou un dommage aux biens ou aux locaux du Commerçant, la responsabilité de Paymentech ou l'entreprise de télécommunications pour négligence ayant trait à la fourniture de Services sans fil d'urgence obligatoire est limitée au plus élevé des deux montants suivants : 20 \$ et trois fois le montant (s'il en est) que Paymentech ou l'entreprise de télécommunications sous jacente aurait par ailleurs le droit de recevoir à titre de remboursement pour la fourniture du service défectueux. Toutefois, la responsabilité de Paymentech ou de l'entreprise de télécommunications sous jacente n'est pas limitée par le présent paragraphe dans les cas de faute lourde ou de conduite anticoncurrentielle de la part de Paymentech ou de l'entreprise de télécommunications sous jacente ou dans les cas de rupture de contrat lorsque la rupture résulte de la faute lourde de Paymentech ou de l'entreprise de télécommunications sous jacente.

11) Divers :

Les articles 5, 6, 7, 8, 9, 10 et 11 demeureront en vigueur même si la Convention du commerçant prend fin.



1 800 265.5158

Support aux marchands 24/7

1 877 552.5533

Service de vente aux entreprises



^{MC} Marque de commerce de Chase Paymenttech Solutions, LLC, Solutions Chase Paymenttech usager autorisé.

WKCAN-005-FR 01/11
Imprimé au Canada