

# Conditions Générales d'Adyen for Platforms

**Le contenu de ce document est traduit en Français à des fins d'information uniquement. En cas d'incohérence ou de conflit, la version anglaise prévaudra et sera la version contraignante pour les deux parties.**

Services de traitement des paiements (internationaux)

## 1 Définitions

Dans les présentes Conditions Générales, les définitions suivantes s'appliquent :

### **3D Secure**

Le protocole « Three-Domain Secure » développé par Visa International Inc. (« Visa ») portant la marque « Verified by Visa » et « Mastercard SecureCode » développée par Mastercard International Inc. (« Mastercard »), y compris les versions successives de celle-ci et toute modification qui y est apportée.

### **Acquéreur / Banque Acquéreuse**

Institution financière autorisée par un Propriétaire de Système à autoriser l'utilisation d'un Mode de Paiement en acceptant les Transactions des Commerçants au nom des Propriétaires de Système, en les acheminant aux Propriétaires de Schéma ou aux Banques Émettrices et en collectant et en réglant les fonds en résultant au Commerçant.

### **Acquisition de Services**

Utilisation d'un Mode de Paiement via le Sous-traitant lorsque le Sous-traitant intervient en tant qu'Acquéreur ou conclut des contrats avec l'Acquéreur tiers concerné pour permettre l'utilisation d'un tel Mode de Paiement par le Commerçant.

### **Amende**

Toute amende, frais de service majorés ou tout autre paiement supplémentaire imposé par les Propriétaires de Schémas et/ou les Acquéreurs au Commerçant et/ou au Sous-traitant, à la suite de situations telles que, mais sans s'y limiter : la violation des Règles du Schéma par le Commerçant ou causée par le Commerçant, les niveaux de Fraude excessifs ou les niveaux de Rétrofacturation excessifs.

### **Autorisation**

Processus par lequel un acheteur (ou un Commerçant au nom de l'acheteur) demande l'autorisation d'utiliser un Mode de Paiement pour un achat particulier de Service ou de Produit du Commerçant.

### **Capture**

Confirmation par le Commerçant à l'Acquéreur qu'une Transaction pour laquelle il a reçu une Autorisation doit être exécutée et que le Compte du client doit être effectivement débité pour la Transaction. "Capture" et "Capturé" ont la signification correspondante.

### **Carte**

Toute forme de Carte de Crédit ou de Carte de Débit, qui peut être utilisée par un acheteur pour effectuer une Transaction sur le compte de sa Carte.

## **Commerçant**

La partie qui conclut un Contrat Commercial avec le Sous-traitant et pour laquelle ce dernier traite les Transactions liées aux Produits et Services du Commerçant.

## **Conditions Générales**

La version actuelle des présentes conditions du Sous-traitant.

## **Contrat Commercial**

Les présentes Conditions Générales, telles que convenues lors du processus de demande, ainsi que les conditions de tout autre document convenu ou mentionné lors du processus de demande (y compris la Liste des Produits et Services Interdits et Restreints du Sous-traitant (disponible sur <https://www.adyen.com/legal/list-restricted-prohibited>) qui comprennent l'accord conclu entre le Sous-traitant et le Commerçant pour la fourniture des Services au Commerçant, y compris toutes les Annexes et autres documents qui y sont attachés par renvoi.

## **Date de Livraison**

Date à laquelle la totalité des Produits et Services du Commerçant sont livrés à l'acheteur qui a payé la Transaction correspondante.

## **Détails du Paiement**

Les informations qui constituent un message de Transaction qui doit être soumis à l'Interface de Paiement pour permettre le traitement de la Transaction par le Sous-traitant et pour effectuer des contrôles de fraude, y compris les détails concernant la Carte, l'acheteur, les détails d'authentification pertinents et le montant du paiement.

## **Devise de la Commande**

Devise dans laquelle la Transaction est initialement proposée à l'acheteur.

## **Devise de Paiement**

Devise dans laquelle une Transaction est traitée.

## **Émetteur / Banque Émettrice**

Institution qui émet des Méthodes de Paiement à l'acheteur et dont le nom apparaît sur le relevé de Carte ou de compte bancaire en tant qu'Émetteur ou qui conclut une relation contractuelle avec l'acheteur en ce qui concerne la Méthode de Paiement.

## **Interface de Paiement**

Méthode de connexion électronique fournie par le Sous-traitant à Marketplace et/ou au Commerçant pour fournir les Détails de Paiement pour des Transactions individuelles permettant au Sous-traitant de fournir ses Services en rapport avec celles-ci.

## **Logiciel**

Ensemble collectif de programmes et de données développés et/ou exploités par le Sous-traitant et requis pour fournir le Service à ses Commerçants, y compris l'Interface de Paiement.

## **Marketplace**

Marché proposant la Plateforme Marketplace par laquelle le Commerçant se connecte avec les acheteurs.

### **Méthode de Paiement**

Méthode permettant aux acheteurs de payer à des Commerçants, tels que des Cartes, des virements bancaires en ligne et hors ligne et des prélèvements automatiques proposés par les Propriétaires de Schémas.

### **Méthode de Vérification de la Carte / Code CVM**

Code numérique à 3 ou 4 chiffres imprimé sur une Carte. Ce code est connu comme : pour Visa : CVV2 ; pour Mastercard : CVC2 ; pour American Express : CID. Collectivement désignés sous le nom de code CVM.

### **Montant de la Commande non Achevée**

Le montant total des Transactions Autorisées, Capturées et/ou Réglées pour le Commerçant à un moment donné, pour lesquelles les Produits et Services du Commerçant n'ont pas encore été livrés aux acheteurs concernés et/ou pour lesquelles les droits de retour ou d'annulation de commande de l'acheteur découlant des conditions générales du Commerçant et/ou de la loi applicable ne n'ont pas encore expiré.

### **Outil de Contrôle des Fraudes**

L'ensemble des Outil de Contrôle des Fraudes mis à disposition par le Sous-traitant dans le cadre des Services, qui attribue un score de fraude aux Transactions indiquant la probabilité que la Transaction soit frauduleuse et permet à Marketplace (au nom du Commerçant) de rejeter automatiquement la Transaction en fonction des valeurs de seuil définies par Marketplace au nom du Commerçant.

### **Période de Capture**

Période pendant laquelle une Transaction Autorisée peut être Capturée. La Période de Capture varie selon le Mode de Paiement.

### **Plateforme Marketplace**

La plateforme e-commerce mise à disposition par Marketplace pour une utilisation par le Commerçant

### **Produits et Services du Commerçant**

Les produits/services que le Commerçant vend et pour lesquels les Transactions sont traitées.

### **Propriétaire de Schéma**

La partie qui offre et/ou régleme la Méthode de Paiement concernée.

### **Règle du Schéma**

L'ensemble collectif d'arrêtés, règles, règlements, règlements d'exploitation, procédures et/ou dérogations émis par les Propriétaires de Schémas, tels qu'ils peuvent être modifiés ou complétés au fil du temps et que le Commerçant doit respecter lorsqu'il utilise la Méthode de Paiement concernée. Le Sous-traitant peut, via Marketplace en tant que service, mettre des extraits et des résumés des Règles du Schéma à la disposition du Commerçant, mais seules les Règles du Schéma alors en vigueur, publiées par le Propriétaire du Schéma concerné, lient le Commerçant.

### **Règlement**

Le paiement des montants dus par le Sous-traitant au Commerçant, dus à l'égard des

règlements reçus par le Sous-traitant des Acquéreurs ou des Propriétaires de Schémas pour des Transactions valablement traitées pour le Commerçant, après déduction des montants pour Remboursement et Rétrofacturations, des frais et des montants nécessaires pour conserver le Dépôt du Commerçant au niveau de Dépôt alors en cours. “Régler” et “Réglé” ont la signification correspondante.

### **Remboursement**

Une annulation (partielle) d'une Transaction particulière à l'initiative ou à la demande du Commerçant, par laquelle les fonds sont remboursés à l'acheteur.

### **Rétrofacturation**

Une Transaction qui est facturée avec succès à la demande du client ou de l'Émetteur conformément aux Règles applicables du Schéma, entraînant l'annulation d'une Transaction pour laquelle un Commerçant a été payé ou devait l'être. Si une Rétrofacturation se produit pour une Transaction pour laquelle le Commerçant a déjà reçu le Règlement des fonds correspondants, cela entraîne l'obligation inconditionnelle pour le Commerçant de restituer immédiatement les Fonds Régles au Sous-traitant, afin de permettre à ce dernier de restituer ces fonds au Propriétaire du Schéma ou à l'Acquéreur.

### **Schéma de carte**

Visa, Mastercard ou des tiers comparables fournissant des Cartes.

### **Service(s)**

Ensemble collectif de services de traitement des paiements, de contrôle de la fraude, de rapprochement, de reporting, de Règlement et d'autres services fournis par le Sous-traitant au Commerçant, via Marketplace, pour permettre au Commerçant d'utiliser des Méthodes de Paiement pour recevoir des paiements de ses acheteurs.

### **Sous-traitant**

Adyen N.V., une société enregistrée à Amsterdam sous le numéro 34259528 et ayant son siège social à l'adresse Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Pays-Bas et/ou une quelconque de ses filiales locales (chacune séparément et collectivement dénommées « Adyen ») lorsque cela est nécessaire pour la fourniture de Services conformément aux lois locales et aux Règles du Schéma, comme indiqué ci-dessous. Le Sous-traitant ne nécessite pas de filiales locales aux États-Unis ou dans l'Union européenne. Le processeur opère au Royaume-Uni avec sa succursale de Londres située au 12-13 Wells Mews, Londres W1T 3HE, Royaume-Uni, et aux États-Unis avec sa succursale de San Francisco située au 505 Brannan Street, San Francisco, CA 94107.

Dans les juridictions où Adyen exige qu'une entité Adyen locale soit incluse en tant que partie supplémentaire au Contrat Commercial concerné, Sous-traitant désigne également l'entité Adyen locale concernée ci-dessous, dans chaque cas avec Adyen N.V. :

Pour les Commerçants dont l'entité juridique est enregistrée au Canada, Adyen Canada Ltd (« Adyen CAN ») une société enregistrée sous le numéro de société C1239120 dont le siège social est situé à l'adresse Suite 2600, Three Bentall Centre, 595 Burrard Street, P.O. BOX 49314 Vancouver BC, V7X 1L3, Canada.

Pour les Commerçants dont l'entité juridique est enregistrée en Australie, Adyen Australia Pty Limited (« Adyen AUS ») une société enregistrée en Australie sous le numéro ABN 55 162 682 411 dont le siège social est situé à l'adresse 1/255 Riley Street, Surry Hills, NSW 2010, Sydney, Australie.

Pour les Commerçants dont l'entité juridique est enregistrée en Nouvelle-Zélande, Adyen New Zealand Limited (« Adyen NZ »), une société enregistrée en Nouvelle-Zélande sous le numéro de société NZBN 9429042218128 dont le siège social est situé à l'adresse Simpson Grierson, 88 Shortland Street, Auckland, 1010, Nouvelle-Zélande.

Pour les Commerçants dont l'entité juridique est enregistrée à Singapour, Adyen Singapore Pte Ltd (« Adyen SG ») une société enregistrée à Singapour sous le numéro de société 201210678M dont le siège social est situé à l'adresse 109 North Bridge Road #10-22, Funan, 179097 Singapour.

Pour les Commerçants dont l'entité juridique est enregistrée à Hong Kong, Adyen Hong Kong Limited (« Adyen HK ») une société enregistrée à Hong Kong sous le numéro de société 60437706 dont le siège social est situé à l'adresse Room 10102, 10/F, YF Life Tower, 33 Lockhart Road, Wan Chai, Hong Kong.

Lorsqu'une entité Adyen locale est également incluse en tant que Sous-traitant, conformément à ce qui précède, l'entité Adyen locale est tenue de s'acquitter de toutes les obligations locales découlant des présentes Conditions Générales, sauf si Adyen N.V. est tenue par la loi de s'acquitter de ces obligations. Des conditions locales supplémentaires sont incluses à la fin des présentes Conditions Générales.

### **Titulaire de la Carte**

Toute personne qui a reçu une Carte et qui possède et utilise une Carte et, si cela est requis sur la Carte, dont la signature apparaît sur la Carte en tant qu'utilisateur autorisé.

### **Transaction**

Demande d'Autorisation d'un acheteur pour un paiement de ce dernier au Commerçant, soumise par le Commerçant au Sous-traitant.

## **2 Conditions d'utilisation du Service**

### **2.1 Produits et Services du Commerçant autorisés**

Merchant wishes to obtain the Services of Processor via Marketplace Platform with respect to payments for the Merchant Products and Services, as agreed between Processor and Platform. Merchant must ask prior written approval via Platform for any change or addition to the Merchant Products and Services prior to submitting payment requests therefor. Le Commerçant souhaite obtenir les Services du Sous-traitant via la Plateforme Marketplace en ce qui concerne les paiements pour les Produits et Services du Commerçant, comme convenu entre le Sous-traitant et la Plateforme. Le Commerçant doit demander une autorisation écrite préalable via la Plateforme pour tout changement ou ajout aux Produits et Services du Commerçant avant de soumettre des demandes de paiement les concernant.

Le Commerçant est et demeure responsable de la conformité des Produits et Services vendus par le Commerçant aux Règles du Schéma et aux lois applicables dans les pays à partir desquels il fournit ses produits et services et dans les pays dans lesquels ses clients sont basés. Le Commerçant ne doit pas utiliser les Services pour le paiement des Produits et Services du Commerçant indiqués dans la Liste des Services et Produits Restreints du Sous-traitant telle que publiée sur la Plateforme et disponible sur <https://www.adyen.com/legal/list-restricted-prohibited>. Si le Sous-traitant estime, à sa discrétion raisonnable, qu'il existe un risque important que les Produits et Services du Commerçant ne soient pas ou plus conformes aux lois applicables et/ou enfreignent les Règles du Schéma applicables, le Sous-traitant a le droit de mettre fin à ses Services.

## 3 Description du Service

### 3.1 Traitement des Paiements

Le Commerçant utilisera les Services via la Plateforme Marketplace. Marketplace représente le Commerçant envers le Sous-traitant en ce qui concerne l'utilisation des Services par le Commerçant et le Sous-traitant peut supposer que Marketplace est autorisé et mandaté par le Commerçant pour utiliser les Services, soumettre des Transactions au nom du Commerçant et conformément aux autorisations et instructions que Marketplace obtiendra des Commerçants.

Le Commerçant est tenu de veiller à ce que toutes les données que le Sous-traitant demande pour une Transaction, y compris celles nécessaires pour les contrôles de fraude, soient fournies. Si le Commerçant ne fournit pas les données demandées avec chaque Transaction, le Sous-traitant peut être contraint, en vertu des Règles du Schéma, de suspendre le traitement de la Transaction et/ou les Transactions peuvent être refusées par les Propriétaires de Schémas ou Acquéreurs concernés. Le Sous-traitant peut modifier les données requises pour traiter les Transactions en temps utile en informant le Commerçant via Marketplace comme requis pour pouvoir traiter une telle Transaction et effectuer des contrôles de fraude conformément aux Règles du Schéma applicables. Marketplace doit (i) accéder aux données de niveau Transaction pour fournir une assistance au Commerçant au niveau des Transactions individuelles et (ii) gérer techniquement les paramètres utilisateur du Commerçant concernant les Services pour le compte du Commerçant (par exemple, 3D Secure, paramètres de contrôle de la fraude).

### 3.2 Enregistrement du Commerçant et Vérification KYC

Afin de permettre au Sous-traitant de se conformer à la lutte contre le terrorisme, aux lois sur les services financiers et aux autres lois et réglementations applicables, ainsi qu'aux exigences KYC (« connaissez votre client ») imposées par les Propriétaires de Schémas et Acquéreurs, le Commerçant doit, lors de la conclusion du Contrat Commercial et par la suite, sur simple demande du Sous-traitant, fournir certaines informations sur lui-même et ses activités (les « Informations d'Enregistrement »). Le Commerçant garantit sans condition que toutes les Informations d'Enregistrement qu'il fournit sont correctes et à jour.

Le Commerçant fournira au Sous-traitant un préavis écrit d'au moins 3 jours ouvrés via Marketplace pour toute modification des Informations d'Enregistrement. Sur simple demande du Sous-traitant, le Commerçant fournira les informations supplémentaires et les documents justificatifs que le Processeur peut raisonnablement juger nécessaires pour assurer la conformité aux lois et réglementations applicables et aux exigences KYC du Propriétaire du Schéma et de l'Acquéreur. Le Commerçant accepte que le Sous-traitant puisse effectuer des vérifications supplémentaires sur l'identité du Commerçant, sa solvabilité (y compris la consultation des agences de référence de crédit) et ses antécédents en contactant et en consultant les registres pertinents, les services de vérification d'identification (tiers), les autorités gouvernementales et les relations du Commerçant. Le Sous-traitant traitera les Informations d'Enregistrement du Commerçant conformément à sa Déclaration de Confidentialité (disponible sur [www.adyen.com](http://www.adyen.com)).

L'acceptation par le Sous-traitant du Commerçant en tant qu'utilisateur des Services et des Méthodes de Paiement pertinentes est strictement personnelle et limitée à l'utilisation par le Commerçant des Services pour le paiement de ses propres produits et services. Le Commerçant ne peut pas utiliser les Services pour faciliter le paiement de produits ou services vendus par des tiers et, par conséquent, ne peut pas revendre les Services à des tiers. Le Commerçant n'utilisera les Services que dans le cadre de son commerce, artisanat ou profession.

La prise en charge pour chaque Méthode de Paiement est soumise à l'acceptation par le Propriétaire du Schéma ou l'Acquéreur concerné utilisé par le Propriétaire du Schéma, que les deux peuvent refuser ou retirer à leur gré à tout moment. Le Commerçant autorise par la présente le Sous-traitant à soumettre les Informations d'Enregistrement reçues du Commerçant aux Propriétaires de Schémas et Acquéreurs concernés afin d'obtenir l'autorisation de fournir l'accès à leurs Méthodes de Paiement pour le Commerçant.

### 3.3 Prise en charge de la Méthode de Paiement

Les Méthodes de Paiement prises en charge dans le cadre des Services peuvent changer en temps utile. Le Sous-traitant donnera un préavis d'au moins 1 mois (via Marketplace) de toute interruption ou modification de la prise en charge d'une quelconque Méthode de Paiement, sauf si cela n'est pas raisonnablement possible compte tenu de la cause de cette décision. Le Sous-traitant fera tout son possible pour offrir au Commerçant une alternative à toute Méthode de Paiement interrompue.

Le Commerçant comprend que les Acquéreurs et/ou les Propriétaires de Schémas peuvent annuler certaines Méthodes de Paiement, en modifier les caractéristiques ou modifier les critères d'acceptation en vertu desquels ils les mettent à disposition. En conséquence, le Sous-traitant peut être contraint de bloquer l'utilisation ultérieure d'une Méthode de Paiement par le Commerçant ou d'imposer des restrictions ou des conditions supplémentaires à la poursuite de son utilisation à la suite de telles décisions de l'Acquéreur et/ou du Propriétaire du Schéma concerné. Dans la mesure du possible, le Sous-traitant déploiera tous les efforts raisonnables pour informer au préalable le Commerçant (via Marketplace) de toute modification ou annulation concernant une Méthode de Paiement.

### 3.4 3D Secure

Dans le cadre des Services, le Sous-traitant prendra en charge l'authentification 3D Secure lorsqu'elle est assurée par le Propriétaire du Schéma et/ou l'Acquéreur tiers concerné.

### 3.5 Devise de Paiement

Le Sous-traitant aura le droit d'offrir à l'acheteur la possibilité d'utiliser une devise différente de la Devise de la Commande, auquel cas le Commerçant recevra toujours le règlement du montant de la Transaction dans la Devise de la Commande (sauf dans le cas où une autre devise est convenue ou si le commerçant ne met pas de compte bancaire à disposition pour un Règlement dans la Devise de la Commande).

### 3.6 Contrôle des Fraudes

Toutes les Transactions traitées dans le cadre des Services seront contrôlées par l'Outil de Contrôle des Fraudes du Sous-traitant, qui effectue un certain nombre de vérifications sur une Transaction et joint un score total résultant à la Transaction, qui représente la probabilité que la Transaction soit frauduleuse. L'Outil de Contrôle des Fraudes ne garantit pas la prévention des Transactions frauduleuses, ni contre les Rétrofacturations ou Amendes qui en résultent. Quel que soit le score total qui en résulte, les Transactions peuvent être frauduleuses ou non frauduleuses. Marketplace gèrera techniquement les paramètres de l'Outil de Contrôle des Fraudes pour le compte du Commerçant. En outre, le Sous-traitant se réserve le droit d'annuler des Transactions qu'il a des motifs raisonnables de soupçonner être frauduleuses ou impliquant d'autres activités criminelles, même si l'Outil de Contrôle des Fraudes n'a pas bloqué la Transaction.

## 3.7 Services supplémentaires

Le Sous-traitant utilise des modèles d'analyse de réseau et d'apprentissage automatique afin de déterminer si le Commerçant est éligible à des services et produits supplémentaires proposés par le Sous-traitant.

Conformément aux lois applicables, le Sous-traitant peut utiliser la prise de décision automatisée, y compris le profilage, lorsqu'il conclut un contrat, ou pour son exécution, avec le Commerçant pour les services supplémentaires décrits ci-dessus. Si cette prise de décision devait produire des effets juridiques ou affecter significativement le Commerçant de manière similaire, ce dernier a le droit de demander une intervention humaine, d'exprimer son point de vue ou de contester la décision fondée uniquement sur un traitement automatisé.

## 3.8 Règlements

Les fonds de l'acheteur facturés pour les Transactions du Commerçant traitées valablement (qui sont Acquises via le Sous-traitant) sont versés par l'Acquéreur concerné ou le Propriétaire du Schéma sur le(s) compte(s) détenu(s) par le Sous-traitant. Les fonds que le Sous-traitant reçoit des utilisateurs de services de paiement ou via un autre prestataire de services de paiement et qui sont détenus dans le(s) compte(s) *de traitement de paiement par le Sous-traitant sont protégés conformément aux exigences de sauvegarde de la Banque centrale néerlandaise (De Nederlandsche Bank)*. Le Sous-traitant versera ensuite les fonds reçus directement au Commerçant - retenant sur les fonds reçus les frais convenus entre Marketplace et le Commerçant - qui est le créancier des fonds reçus et détient le pouvoir exclusif de disposer de ces fonds. Le règlement est basé sur les instructions contraignantes de règlement des Commerçants qui sont soumises par Marketplace au nom du Commerçant via la Plateforme Marketplace. Marketplace n'est en aucun cas autorisé à donner des instructions individuelles au Sous-traitant concernant le règlement des fonds.

Le Sous-traitant est uniquement tenu d'assurer le Règlement des Transactions pour lesquelles il a reçu le(s) règlement(s) de l'Acquéreur ou du Propriétaire du Schéma. Il relève de la responsabilité du Commerçant d'évaluer si les conditions imposées par les Méthodes de Paiement pour le règlement (telles que communiquées en temps utile via Marketplace) sont acceptables pour le Commerçant. Ceci est particulièrement pertinent pour certaines Méthodes de Paiement qui ne sont pas surveillées et réglementées par les autorités gouvernementales des services financiers, tels que, mais sans s'y limiter, les cartes prépayées non liées au Schéma de Cartes et les paiements SMS et IVR. Le Commerçant comprend et accepte que le Sous-traitant ne l'indemniser pas en cas de retard ou de non-exécution, d'insolvabilité ou de faillite de l'Acquéreur ou du Propriétaire du Schéma en raison de laquelle le Commerçant reçoit un Règlement tardif ou aucun Règlement pour les Transactions traitées.

Le Sous-traitant se réserve le droit de refuser le Règlement des Transactions si elles sont Capturées, mais soupçonnées d'être frauduleuses, liées à des activités illégales, anormales ou susceptibles de faire l'objet d'une Rétrofacturation par le Sous-traitant et/ou l'Acquéreur et/ou le Propriétaire du Schéma concernés, jusqu'à ce que l'enquête du Sous-traitant soit menée à bien, celui de l'Acquéreur ou du Propriétaire du Schéma concerné ou celui d'un tiers désigné par l'une de ces parties. Le Commerçant apportera son entière coopération à toute enquête de ce type.

Aucun intérêt ne sera dû sur les montants détenus par le Sous-traitant avant le règlement de ces fonds au Commerçant, sauf dans le cas où le Règlement est retardé de plus de 30 jours en raison d'une négligence grave ou délibérée du Sous-traitant. Dans ce cas, des intérêts seront dus par le Sous-traitant sur le montant réglé en retard au taux EURIBOR à 3 mois +2 %.

### 3.9 Données requises

Le commerçant doit le cas échéant, sur simple demande du Sous-traitant (via Marketplace), fournir toutes les informations requises concernant les Dates de Livraison effectives ou prévues pour les Transactions traitées et estimer le délai moyen entre l'Autorisation de Transaction et la Date de Livraison associée. En outre, le Commerçant doit fournir au Sous-traitant sur simple demande de ce dernier (via Marketplace) toutes les informations demandées sur la capacité actuelle du Commerçant à fournir les produits et Services qu'il vend au moyen des Services, sa situation financière, sa solvabilité et sa liquidité.

### 3.10 Obligations et Restrictions du Commerçant

Le Commerçant ne peut utiliser les Services que pour le paiement des Produits et Services du Commerçant que ce dernier a convenu avec Marketplace d'offrir par le biais de la Plateforme Marketplace. Le Commerçant ne doit pas utiliser les Services pour le paiement de Produits et Services du Commerçant (i) lorsqu'il est illégal d'offrir ou de fournir ceux-ci vers ou depuis le pays concerné et/ou (ii) qui sont indiqués dans la Liste des Produits et Services Interdits et Restreints du Sous-traitant (disponible sur <https://www.adyen.com/legal/list-restricted-prohibited>). Cette liste peut être mise à jour à la discrétion du Sous-traitant si nécessaire pour assurer la conformité légale, la conformité aux Règles du Schéma, prévenir des niveaux élevés de Rétrofacturation et/ou réduire l'exposition à des transactions potentiellement frauduleuses ou illégales. Le Commerçant sera informé de ces mises à jour par Marketplace. Lorsqu'une modification publiée affecte une partie importante du produit ou des Services du Commerçant, le commerçant peut résilier le Contrat Commercial en adressant une notification écrite au Sous-traitant (via Marketplace). L'Acceptation par le Sous-traitant du Commerçant en tant que client ne doit pas être interprétée comme un conseil ou une opinion du Sous-traitant quant à la légalité des Produits et Services du Commerçant et/ou de l'utilisation prévue des Services par le Commerçant.

Les Services du Sous-traitant ne doivent pas être utilisés (et les Transactions ne peuvent pas être soumises pour traitement) pour le prépaiement de Produits et Services du Commerçant pour lesquels la Date de Livraison partielle ou totale intervient plus de 12 mois après la date à laquelle la Transaction est soumise pour traitement. Cela peut rendre les Transactions plus susceptibles d'être soumises à des Rétrofacturations.

### 3.11 AVERTISSEMENT – Amendes des Propriétaires de Schémas

En cas de violation par les Commerçants de certaines exigences clés des Règles du Schéma, certains Propriétaires de Schémas (et en particulier les Schémas de Cartes) peuvent imposer des amendes importantes. Les Propriétaires de Schémas le font pour protéger collectivement les acheteurs, les Commerçants et les fournisseurs de Méthodes de Paiement contre les abus, la fraude, les activités illégales, la violation des lois applicables, les atteintes à la réputation et les coûts excessifs. Exemples clés de Règles de Schéma passibles de telles amendes: (i) utiliser la Méthode de Paiement pour d'autres Produits et Services du Commerçant que ceux pour lesquels le Commerçant a reçu l'autorisation expresse de l'utiliser ; (ii) utiliser la Méthode de Paiement pour des Produits et Services du Commerçant qui enfreignent les lois applicables ; (iii) utiliser la Méthode de Paiement pour la vente de Produits et Services du Commerçant dont le Propriétaire du Schéma a explicitement interdit l'utilisation (par exemple, contenu pour adultes, drogues, armes, jeux d'argent) ; (iv) utiliser la Méthode de Paiement au profit d'un tiers / revendre l'utilisation de la Méthode de Paiement à un tiers (l'autorisation pour le Commerçant d'utiliser une Méthode de Paiement est strictement personnelle) ; (v) le pourcentage de Transactions d'un Commerçant faisant l'objet d'une Rétrofacturation est supérieur au niveau acceptable applicable (vi) violations des obligations de sécurité et de confidentialité en ce qui concerne les Détails de Paiement (voir les clauses Intégration via Marketplace et Sécurité des

Détails de Paiement pour plus d'informations à ce sujet) ; (vii) les activités frauduleuses et trompeuses dont les acheteurs sont victimes.

Il est fortement conseillé au Commerçant de consulter régulièrement les Règles du Schéma en vigueur (mises à disposition via Marketplace) et les modifications pertinentes apportées aux lois applicables à ses Produits et Services du Commerçant et à ses pratiques commerciales afin de garantir la conformité aux Règles du Schéma applicables. Lorsque le Commerçant juge que les Règles du Schéma (y compris la possibilité d'amende) sont inacceptables, il est libre à tout moment de cesser d'utiliser la Méthode de Paiement concernée (les Règles du Schéma et les présentes conditions restant applicables aux Transactions précédemment traitées pour le Commerçant).

Lorsque le Sous-traitant prend connaissance et/ou reçoit un avis d'une exposition potentielle à une Amende liée à un comportement du Commerçant, ce dernier offrira sur simple demande (via Marketplace) toute coopération raisonnable pour aider à enquêter sur les circonstances pertinentes et remédier à la violation concernée, sous réserve de tous les autres droits et recours du Sous-traitant dans une telle situation conformément aux présentes Conditions Générales. Dans la mesure du possible, le Sous-traitant partagera les commentaires pertinents reçus du Commerçant (via Marketplace) avec l'Acquéreur/Propriétaire du Schéma traitant l'Amende potentielle afin qu'ils puissent être pris en considération par l'Acquéreur/Propriétaire du Schéma.

### 3.12 Taxes

Le Commerçant accepte de défendre, dégager de toute responsabilité et indemniser le Processeur de toute taxe, y compris les pénalités, intérêts, suppléments dus sur tout produit ou service du Commerçant ou de Marketplace (y compris, mais sans s'y limiter, les Transactions, Produits et Services du Commerçant) et les coûts ou dommages liés à ces taxes. Si la retenue de tout type de taxes ou prélèvements est, ou était, légalement due sur un produit ou un service de Marketplace ou du Commerçant, Adyen sera en droit de retenir ces taxes aux frais du Commerçant. Le Commerçant (i) déploiera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que le Sous-traitant ne peut être tenu responsable des taxes et des coûts ou dommages liés à ces taxes, (ii) informera immédiatement le Sous-traitant de l'existence d'une telle responsabilité et (iii) fournira au Sous-traitant toutes les informations et documents pertinents à cet égard. En outre, le Commerçant et Marketplace seront conjointement et solidairement responsables envers le Sous-traitant de ces taxes et coûts ou dommages liés à ces taxes.

## 4 Compensation

Sous réserve de tout droit de compensation que le Sous-traitant peut faire valoir en vertu de la loi, ce dernier peut compenser tout montant dû au Commerçant par tout montant dû ou autre dette du Commerçant, maintenant ou à tout moment par la suite contractée, due ou encourue par le Commerçant envers le Sous-traitant en vertu des Conditions Générales et/ou du Contrat Commercial ou y étant liée.

## 5 Intégration

### 5.1 Intégration via Marketplace

Le Commerçant s'intégrera aux systèmes de Marketplace pour se connecter à l'Interface de Paiement du Sous-traitant. Le Sous-traitant n'est pas responsable de cette intégration, mais veillera à ce que l'Interface de Paiement soit disponible pour une utilisation par Marketplace à

cette fin et fournira, le cas échéant, une assistance de troisième ligne pour une telle intégration via Marketplace.

## 5.2 Modifications apportées au Logiciel

Le Sous-traitant se réserve le droit de modifier le Logiciel et son Interface à tout moment, de fournir au Commerçant une nouvelle version de celui-ci et/ou de modifier les fonctionnalités et caractéristiques du Logiciel. Aucune modification ne sera mise en œuvre par le Sous-traitant qui réduirait de manière significative la fonctionnalité des Services qui a été explicitement garantie dans le cadre du Contrat Commercial, sauf si cela est rendu nécessaire par : (i) la nécessité de suivre les changements généralement acceptés dans les normes du secteur, (ii) les changements dans les lois applicables ou les Règles du Schéma, (iii) la nécessité d'accroître la sécurité en raison des risques de sécurité identifiés par le Sous-traitant ou (iv) d'autres motifs raisonnables justifiant la réduction des fonctionnalités. Si le Commerçant est affecté de manière significative par une réduction importante des fonctionnalités en raison d'une modification du Logiciel, il peut résilier le Contrat Commercial par écrit en donnant au Sous-traitant un préavis d'un mois après la date de l'annonce de la modification par le Sous-traitant.

## 5.3 Sécurité des Détails de Paiement

Le commerçant s'engage à ne pas copier, capturer ou intercepter les Détails de Paiement tels que les numéros de carte de crédit, les codes CVM, les codes PIN qui sont fournis par l'acheteur pour les paiements à traiter via les Services. Cette règle est imposée par les Propriétaires de Schémas pour protéger les acheteurs contre l'utilisation abusive de leurs Détails de Paiement (tels que les numéros de carte de crédit) et est strictement appliquée par les Propriétaires de Schémas. Toute violation de cette règle peut entraîner l'application d'amendes élevées par les Propriétaires de Schémas. Si le Sous-traitant a des raisons de croire que le Commerçant copie, capture ou intercepte les Détails de Paiement, le Sous-traitant a le droit de suspendre le traitement des Transactions et du Règlement. Le Commerçant indemnisera entièrement et dégagera le Sous-traitant de toute responsabilité à l'égard de quelconques pertes, réclamations (y compris les Amendes appliquées par les Propriétaires du Schéma), coûts ou dommages encourus par le Sous-traitant suite à la violation de cette obligation par le Commerçant.

# 6 Communications avec les Commerçants

Toutes les communications de première ligne avec le Commerçant concernant l'utilisation des Services passeront par Marketplace. Via le même canal de communication, le Sous-traitant informera également les Commerçants des modifications pertinentes apportées aux Règles du Schéma, aux lois et réglementations financières applicables.

# 7 Contrat de Niveau de Service

## 7.1 Temps de disponibilité de l'Interface de Paiement

L'Interface de Paiement est la partie de la plateforme de paiement du Sous-traitant qui gère le traitement des Transactions au moment où l'acheteur initie un paiement au Commerçant. Marketplace connectera le commerçant à l'Interface de Paiement et le Commerçant soumettra les Transactions via cette Interface de Paiement. Le Sous-traitant s'engage à déployer tous les

efforts commercialement raisonnables et à configurer ses systèmes de manière à permettre une disponibilité minimale moyenne de 99,9 % (mesurée sur une base mensuelle) de l'Interface de Paiement, pour recevoir les demandes de Transaction, excluant du calcul de cette durée de disponibilité les temps d'arrêt de l'Interface de Paiement causés par des actes ou omissions du Commerçant, des Acquéreurs, de Marketplace ou des Propriétaires de Schémas, des modifications mises en œuvre à la demande spécifique du Commerçant, des pannes Internet générales, des échecs de Méthodes de Paiement individuelles ou un cas de force majeure. Le Commerçant est tenu d'informer immédiatement le Sous-traitant via Marketplace de tout temps d'arrêt de l'Interface de Paiement qu'il subit et de fournir toute la coopération raisonnablement demandée pour enquêter et résoudre un tel temps d'arrêt.

Le Sous-traitant déploie tous les efforts raisonnables pour éviter d'avoir à mettre l'Interface de Paiement hors ligne pour exécuter la maintenance planifiée. Si, dans des circonstances exceptionnelles, une telle maintenance s'avère néanmoins nécessaire, le Sous-traitant fournira autant de préavis que possible et planifiera cette maintenance de manière, à une date et à une heure permettant de minimiser le nombre potentiel de Transactions éventuellement affectées pour tous ses Commerçants. Si, dans des situations d'urgence (par exemple en cas de force majeure ou d'attaque terroriste), une maintenance non planifiée de l'Interface de Paiement est nécessaire, le Sous-traitant utilisera toutes les ressources disponibles pour réduire au minimum le temps d'arrêt requis.

## 7.2 Sécurité et Conformité

Le Sous-traitant doit prendre des mesures raisonnables pour fournir un système de paiement sécurisé et doit garder ses systèmes utilisés pour fournir les Services certifiés conformément aux normes de sécurité PCI-DSS.

# 8 Rétrofacturations et Remboursements

## 8.1 Rétrofacturations

Le Commerçant doit prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que les Produits et Services du Commerçant sont effectivement livrés conformément aux lois applicables et aux commandes passées par l'acheteur, afin d'éviter toute Rétrofacturation. Dans le cas où le Sous-traitant a des raisons de soupçonner que le Commerçant ne livre pas ses Produits et Services au plus tard aux dates de livraison utilisées pour calculer le montant de la commande non encore achevée et/ou si le Sous-traitant a des raisons de soupçonner que les Produits et Services du Commerçant pour lesquels le Sous-traitant traite les Transactions sont basés sur une fraude, susceptible d'entraîner des volumes élevés de Rétrofacturation et/ou illégaux, le Sous-traitant a le droit de suspendre le Règlement de toutes les Transactions connexes et/ou de bloquer les Autorisations correspondantes jusqu'à ce que le Sous-traitant ait reçu l'assurance, à sa satisfaction, que les Produits et Services du Commerçant concernés sont effectivement livrés conformément aux lois applicables et aux commandes passées par l'acheteur.

## 8.2 Remboursements

Les Remboursements seront facturés comme une Transaction par le Sous-traitant qui pourra appliquer des frais de Remboursement, comme convenu entre le Sous-traitant et Marketplace, si une intervention manuelle est nécessaire ou si des frais supplémentaires sont engagés par le Sous-traitant pour le traitement de ce Remboursement. Le Sous-traitant n'exécutera pas de Remboursement (ce qui signifie que la somme concernée ne sera pas retournée par le

Sous-traitant à l'acheteur concerné, directement ou par l'intermédiaire de l'Acquéreur/Propriétaire du Schéma concerné) dans le cas où les fonds correspondants ne peuvent pas être soustraits du prochain Règlement ou ne sont pas financés autrement. Les Remboursements ne sont pas financés par les propres ressources du Sous-traitant.

## 9 Droits de Propriété

### 9.1 Droits de Propriété

Les droits de propriété sur le Logiciel et les autres éléments et tous les autres droits de propriété intellectuelle liés aux Services sont la propriété du Sous-traitant et de ses donneurs de licence. Le Contrat Commercial ne transfère dans ce cadre aucun droit de propriété intellectuelle et ne fournit au Commerçant qu'une licence limitée, non exclusive et non transférable pour utiliser le Logiciel et tout autre matériel mis à disposition par le Sous-traitant uniquement dans le but d'utiliser les Services conformément aux présentes conditions et aux instructions d'utilisation applicables communiquées au Commerçant via le site Web du Sous-traitant en temps utile.

### 9.2 Utilisateur du nom et du logo

Le Commerçant peut sur son site Web dans la section « Foire aux questions », ou dans une section d'information similaire de son site, faire référence à Adyen comme son fournisseur de services de paiement, expliquant que c'est la raison pour laquelle le nom Adyen peut apparaître sur les relevés bancaires du client. Le Commerçant peut également inclure un lien Internet vers le site Web d'Adyen dans ce contexte. Le Commerçant ne peut en aucun cas mentionner Adyen sur la page d'accueil de son site Web. Le Commerçant doit dans chaque cas également indiquer clairement que les clients du Commerçant ne doivent pas contacter Adyen pour obtenir de l'aide ou des questions concernant les paiements traités par Adyen pour le Commerçant. Le Commerçant ne peut utiliser le logo d'Adyen nulle part sur son site Web sans l'autorisation préalable écrite d'Adyen, qu'Adyen peut refuser ou retirer à sa discrétion.

## 10 Confidentialité, Vie privée et Conformité

### 10.1 Confidentialité

Toutes les informations relatives au Commerçant ou au Sous-traitant et désignées comme étant confidentielles et toutes les informations qui ne sont pas expressément désignées comme confidentielles mais qui devraient raisonnablement être considérées comme confidentielles en raison de leur nature ou de leur contenu sont considérées comme des « Informations Confidentielles ». Chaque partie reste propriétaire de toutes les données mises à la disposition de l'autre partie. Chaque partie s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger le caractère confidentiel de toutes les Informations Confidentielles de l'autre partie, en acceptant notamment de :

- partager des Informations Confidentielles uniquement avec le personnel et les représentants des parties (y compris Marketplace) qui ont besoin d'avoir accès à ces informations afin d'exercer les droits et obligations découlant du Contrat Commercial ; et
- s'abstenir de mettre des Informations Confidentielles à la disposition d'un tiers sans le consentement préalable écrit de l'autre partie, à l'exception du Sous-traitant lorsque cela est nécessaire pour exécuter les Services.

L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations:

- mises à la disposition du grand public ;
- divulguées à l'une des parties par un tiers sans obligation de confidentialité ;
- déjà en la possession ou connues de l'une des parties au moment de la divulgation ;
- développées indépendamment des Informations Confidentielles par l'autre partie ; ou
- si et dans la mesure où l'une des parties et/ou ses employés sont tenus, en vertu d'une loi ou d'une décision d'un tribunal ou d'une autorité administrative, de divulguer ces informations.

L'obligation de confidentialité telle que décrite dans la présente clause restera en vigueur également après la résiliation du Contrat Commercial, quels que soient les motifs de résiliation.

Les données suivantes doivent être considérées comme confidentielles, sans nécessité de mention particulière :

- toutes les données financières ;
- les conditions générales spécifiques du Commerçant convenues dans le Conditions Générales, le cas échéant ; et
- tous les manuels d'utilisation, guides et tout Logiciel relatif aux produits et services du Sous-traitant.

Le destinataire des Informations Confidentielles ne peut les utiliser qu'aux fins de l'exécution d'activités liées au Contrat Commercial. Le sous-traitant, Marketplace et le Commerçant peuvent utiliser des données anonymisées et/ou agrégées liées aux transactions à des fins diverses, y compris, mais sans s'y limiter, l'analyse, le suivi, et la comparaison des transactions et autres données pour développer et fournir des informations pour Marketplace, le Commerçant et/ou d'autres, ainsi que pour développer, commercialiser, maintenir et/ou améliorer les produits et services de ces parties.

## 10.2 Vie privée

Lorsque le Sous-traitant agit selon les instructions du Commerçant et/ou de Marketplace, le Sous-traitant traite des données personnelles lors de l'exécution des Services en tant que Sous-traitant ou sous-traitant sous la direction et la responsabilité du Commerçant et/ou de Marketplace conformément aux lois applicables en matière de protection des données, y compris le Règlement général de l'UE sur la protection des données 2016/679, et tout successeur de celui-ci.

Le Sous-traitant agit en tant que responsable du traitement des données lorsqu'il définit ses propres objectifs et moyens de traitement, tels que l'Acquisition de Services et le traitement des données personnelles à des fins KYC, conformément à la Déclaration de confidentialité Adyen (disponible sur [www.adyen.com](http://www.adyen.com)), telle que modifiée en temps utile.

Le Commerçant se conformera aux lois sur la protection des données personnelles de son pays d'origine et des pays dans lesquels il propose ses biens et/ou services de temps à autre, en particulier lors du traitement et de l'envoi de données personnelles au sous-traitant dans le cadre de l'utilisation des Services et de la soumission de transactions. Le Sous-traitant et le Commerçant doivent mettre en œuvre des mesures appropriées pour protéger les données personnelles contre toute utilisation abusive. Le Sous-traitant utilisera les données

personnelles traitées par le Sous-traitant pour le Commerçant dans le cadre du Contrat Commercial dans le but de fournir les Services, y compris tout service auxiliaire supplémentaire, et de se conformer aux lois applicables et aux Règles du Schéma.

Le Sous-traitant peut utiliser des données anonymisées et/ou agrégées liées aux transactions à diverses fins, y compris, mais sans s'y limiter, analyser, suivre et comparer les transactions et autres données pour développer et fournir des informations, pour la prévention de la fraude, l'évaluation des risques, les performances de paiement, ainsi que pour développer, commercialiser, maintenir et/ou améliorer les produits et services du Sous-traitant.

## 10.3 Utilisation des Services

Conformément aux lois néerlandaises sur le piratage et la criminalité informatique, le Commerçant n'utilisera les Services qu'aux fins convenues dans les présentes et ne réalisera pas ou ne permettra pas l'exécution d'actions préjudiciables à la sécurité ou à l'exécution des Services sans le consentement préalable écrit du Sous-traitant.

# 11 Durée et Annulation

## 11.1 Durée

Sauf accord contraire explicite dans le Contrat Commercial, le Contrat Commercial sera conclu pour une durée indéterminée jusqu'à ce qu'il soit résilié par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis écrit d'au moins 2 mois à l'autre partie. Ces préavis peuvent être donnés via Marketplace par l'une ou l'autre des parties.

## 11.2 Résiliation

Le Commerçant a le droit de résilier immédiatement le Contrat Commercial si :

La disponibilité du Service au cours d'un mois civil donné est inférieure à 95 % ; et/ou

Les engagements de l'ALS énoncés à la clause [Contrat de Niveau de Service](#) ne sont pas respectés pendant 3 mois consécutifs.

Le Sous-traitant a le droit de résilier le Contrat Commercial et/ou d'arrêter immédiatement tout ou partie du traitement ou le règlement des transactions pour le Commerçant si :

- La fourniture des Services/Produits du Commerçant pour lesquels le Sous-traitant fournit le Service est raisonnablement soupçonnée par le Sous-traitant d'être contraire à la législation du pays depuis ou vers lequel les Services/Produits du commerçant sont proposés.
- Le Commerçant a modifié de manière significative le type de Services/Produits du Commerçant sans avoir obtenu au préalable la permission écrite du Sous-traitant d'utiliser les Services pour les types nouveaux ou modifiés de Services/Produits du Commerçant ;
- Le Commerçant enfreint substantiellement une quelconque des conditions du Contrat Commercial, les Règles du Schéma et/ou les lois applicables dans le cadre de l'utilisation des Services.

- Un Acquéreur ou un Propriétaire de Schéma demande au Sous-traitant d'arrêter ou de suspendre la fourniture de Services au Commerçant en ce qui concerne les Méthodes de Paiement mises à disposition par ledit Acquéreur ou Propriétaire de Schéma au Sous-traitant.
- Le Sous-traitant constate qu'il existe des indications claires selon lesquelles le Commerçant est ou est susceptible de devenir insolvable et/ou incapable de fournir une partie importante des Produits et Services du Commerçant. Ou
- L'accord que le Commerçant a conclu avec Marketplace pour l'utilisation des services de Marketplace a été résilié ou a autrement expiré et/ou un événement permettant une résiliation par Marketplace en vertu d'un tel accord se produit.

## 12 Responsabilité

### 12.1 Aucune responsabilité pour les tiers

Le Sous-traitant ne sera responsable que de ses propres actes ou omissions et non des actes ou omissions de tiers. Cette exclusion s'applique expressément aux actes ou omissions des Propriétaires de Schémas et Acquéreurs ou aux événements ou activités provenant de l'extérieur des systèmes du Sous-traitant (tels que des perturbations Internet ou des dysfonctionnements dans des systèmes tiers), sauf dans le cas où ces événements ont été causés par une négligence grave ou délibérée du Sous-traitant.

### 12.2 Limitation de responsabilité

La responsabilité totale du sous-traitant en vertu du Contrat Commercial envers le Commerçant pour rupture de contrat, délit civil ou toute autre théorie juridique au cours d'une année civile est limitée à un montant égal à 10 000 euros. Le Sous-traitant ne sera pas responsable des dommages spéciaux, indirects ou consécutifs (y compris toute perte de profit, d'affaires, de contrats, de revenus ou d'économies anticipées, ou tout préjudice à la bonne réputation) résultant d'une violation de contrat, d'un délit ou en vertu de toute autre théorie juridique.

Ni le Sous-traitant, ni le Commerçant, ni aucune autre partie au Contrat Commercial n'exclut ou ne limite sa responsabilité en vertu du Contrat Commercial pour négligence grave ou délibérée, décès, fraude ou préjudice corporel.

## 13 Indemnisation

Si des réclamations pour dommages, coûts et dépenses sont présentées à l'encontre du Commerçant par des tiers revendiquant la propriété de tout droit concernant le Logiciel et/ou les systèmes du Sous-traitant, ce dernier libérera le Commerçant sans délai de toute responsabilité à l'égard de ces réclamations de tiers, y compris les frais raisonnables de sa défense juridique du Commerçant, et offrira au Commerçant l'assistance nécessaire dans sa défense juridique.

Le Commerçant indemniserà et libérera le Sous-traitant de toute réclamation (y compris les frais juridiques) formée à l'encontre du Sous-traitant par un tiers (y compris expressément les Propriétaires de Schémas et Acquéreurs et leurs réclamations pour le paiement d'Amendes) en raison de la violation par le Commerçant des conditions du Contrat Commercial, lois et/ou Règles du Schéma applicables aux Méthodes de Paiement utilisées par le Commerçant.

## 14 Dispositions générales

### 14.1 Transfert

Le Sous-traitant aura le droit, à tout moment, de céder, de nover ou de transférer autrement le Contrat Commercial à une autre société du Groupe du Sous-traitant, c'est-à-dire une société comptant au moins 50 % des mêmes actionnaires, sans le consentement préalable du Commerçant en lui fournissant un avis écrit de ce transfert.

### 14.2 Dispositions nulles

Dans le cas où une disposition du Conditions Générales (y compris les présentes Conditions Générales) est déclarée nulle et non avenue ou inapplicable, ladite disposition sera réputée inexistante, et toutes les autres dispositions du Contrat Commercial (y compris les présentes Conditions Générales) demeureront applicables. Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour supprimer la disposition déclarée nulle et/ou inapplicable et à la remplacer par une disposition approchant, dans la mesure du possible, l'objectif économique de la disposition déclarée nulle et/ou inapplicable.

### 14.3 Intégralité du Contrat

Le Contrat Commercial, y compris ses modifications, contient tous les engagements pris entre les parties et remplace tous les autres engagements contractuels antérieurs entre les parties. Aucune déclaration, garantie ou engagement donné par une quelconque des parties à une quelconque des autres parties en vertu du Contrat Commercial ne sera d'aucune force ou effet, sauf si elle est expressément consignée par écrit et répétée dans le Contrat Commercial, et toutes les déclarations, garanties et engagements implicites ou antérieures sont, sauf dans la mesure expressément prévue dans le Contrat Commercial, expressément exclus dans toute la mesure permise par la loi.

### 14.4 Modifications apportées aux Conditions Générales

Le processeur peut réviser les présentes Conditions Générales en temps utile en donnant un préavis écrit d'au moins 30 jours au Commerçant via Marketplace. Si le changement a un impact négatif important sur le Commerçant et si le Commerçant n'accepte pas le changement, il peut résilier le Contrat Commercial en donnant au Sous-traitant un préavis écrit d'au moins un mois (cet avis de résiliation doit être envoyé au plus tard 60 jours après que le Commerçant a reçu l'avis du changement). Le Commerçant n'a pas le droit de s'opposer à (et n'a pas les droits énoncés dans cette clause) toute modification que le Sous-traitant met en œuvre afin de se conformer à la loi, aux réglementations ou aux exigences applicables imposées par les Acquéreurs et/ou les Propriétaires de Schémas ou les organisme de réglementation financière. Pour de telles modifications imposées, des délais de préavis plus courts peuvent être appliqués par le sous-traitant afin de se conformer à l'exigence concernée.

### 14.5 Contrat en ligne – confirmation écrite

Dans le cas où le Commerçant a conclu le Contrat Commercial avec le Sous-traitant via le site Web de Marketplace ou par tout autre moyen en ligne, le Sous-traitant peut à tout moment demander au Commerçant de confirmer à nouveau son acceptation des conditions du Contrat Commercial (y compris les présentes Conditions Générales) au moyen d'un document écrit

signé par un représentant autorisé du Commerçant. Si le Commerçant ne se conforme pas à une telle demande dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de cette demande de nouvelle confirmation du Sous-traitant (cette demande peut être envoyée au Commerçant via l'adresse e-mail de contact soumise par le Commerçant lors de la conclusion du Contrat Commercial), le Sous-traitant se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services jusqu'à ce que le Commerçant se conforme à cette demande.

## 14.6 Traductions

Les termes du Contrat Commercial, y compris les présentes Conditions Générales, sont mis à votre disposition en anglais. Toute autre condition ou divulgation mise à votre disposition concernant le présent Contrat Commercial dans une langue autre que l'anglais ne fait pas partie de notre contrat et est fournie à titre informatif uniquement.

## 15 Règlement des litiges

### 15.1 Gestion des litiges

Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour parvenir à un accord à l'amiable sur tout litige survenant en relation avec la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat Commercial. Le présent article 14,1 est n'affecte pas le droit d'une partie de demander des mesures provisoires contre toute autre partie (comme une injonction) auprès des tribunaux compétents pour protéger ses droits et intérêts ou pour faire respecter les obligations d'une quelconque des autres parties.

### 15.2 Loi applicable et juridiction compétente

Le Contrat Commercial et les présentes Conditions Générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais, à l'exclusion de la Convention sur les contrats de vente internationale de marchandises. En l'absence d'un accord à l'amiable, tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat Commercial sera exclusivement soumis aux tribunaux compétents d'Amsterdam aux Pays-Bas.

## 16 Conditions spécifiques à l'Europe

### 16.1 Applicabilité de la Directive sur les services de paiement

Le titre 7B du livre 7 du code civil néerlandais (*Burgerlijk Wetboek*) et les autres lois et règlements mettant en œuvre la Directive (UE) 2015/2366 (« DSP2 ») ou la directive précédente 2007/64/ce (« DSP »), ne sont pas applicables dans la mesure où il est permis de déroger aux dispositions pertinentes dans les relations avec les non-consommateurs, conformément aux articles 38 et 61 de la DSP2 (ou aux articles 30 et 41 de la DSP).

Lorsque le Sous-traitant fournit des services de paiement au Commerçant au sein de l'espace économique européen (« EEE ») et lorsque le prestataire de services de paiement du client est situé dans l'EEE, les parties conviennent et confirment par la présente, conformément à l'article 62(2) de la DSP2, que le Commerçant doit payer les frais perçus par le Sous-traitant et que l'acheteur doit payer les frais perçus par son prestataire de services de paiement (c'est-à-dire le principe «SHA» (partagé)).

## 17 Conditions spécifiques au Canada

### 17.1 Informations réglementaires canadiennes

Les informations réglementaires canadiennes obligatoires aux termes de ce contrat sont disponibles à l'adresse <https://www.adyen.com/licenses/canada-information-summary-box>.

### 17.2 Langue anglaise

Il est de la volonté expresse des parties que le présent contrat et tous les documents y étant liés, y compris les avis et les autres communications, soient rédigés et signés en anglais seulement.

## 18 Conditions spécifiques à l'Australie

### 18.1 Informations australiennes

Il est conseillé au Commerçant de lire et de prendre en considération le [Guide des services financiers combinés et la Déclaration de divulgation des produits](#) avant d'acquiescer ou d'utiliser le Service. Les exigences de sauvegarde de la Banque centrale néerlandaise (*de Nederlandsche Bank*) mentionnées dans la clause [Règlements](#) ci-dessus ne s'appliquent pas aux Transactions traitées en Australie.

### 18.2 Surfacturation sur les Méthodes de Paiement en Australie

Le Commerçant en Australie n'imposera pas de surfacturation ou autres frais sur les Méthodes de Paiement concernées qui dépassent le montant que le Commerçant paie pour cette Méthode de Paiement en pourcentage du prix total.

## 19 Conditions spécifiques à Singapour

### 19.1 Sauvegarde de Singapour

Les services réglementés par la loi de 2019 sur les services de paiement de Singapour ne sont fournis que par Adyen SG. Les fonds qu'Adyen SG a reçus en règlement pour les transactions de paiement traitées pour le Commerçant des Acquéreurs ou Propriétaires de Schémas tiers concernés à l'égard du ou des Services qui ne sont pas Réglés au Commerçant ou à toute autre partie à la fin du même jour ouvrable (« Fonds concernés »), seront déposés dans des comptes bancaires détenus auprès d'une banque agréée à Singapour au nom d'Adyen SG en fiducie pour et pour le compte du Commerçant. Les fonds concernés détenus dans ces comptes fiduciaires sont séparés des fonds propres d'Adyen SG et seront mélangés à des fonds similaires appartenant à d'autres commerçants et détenus sur une base omnibus. Les risques d'un tel mélange comprennent un manque à gagner attribuable au fait que ce compte en fiducie (le cas échéant) est partagé de façon proportionnelle entre les commerçants. Néanmoins, Adyen SG restera dans chaque cas responsable du règlement des fonds concernés au Commerçant conformément au Contrat Commercial. Si la banque agréée devenait insolvable, conformément à la législation bancaire de Singapour, le Commerçant serait considéré comme un créancier général chirographaire pour tout montant qui lui serait dû. Pour éviter toute ambiguïté, les exigences de sauvegarde de la Banque centrale néerlandaise

(*De Nederlandsche Bank*) visées à la clause [Règlements](#) ci-dessus ne s'appliquent pas aux transactions traitées à Singapour.

# Adyen for Platforms Terms & Conditions

Payment processing services (Global)

## 1 Definitions

In these Terms & Conditions, the following definitions shall apply:

<b>3D Secure</b>	The “Three-Domain Secure” protocol developed by Visa International Inc. (“Visa”) branded as “Verified by Visa” and “Mastercard SecureCode” developed by Mastercard International Inc. (“MasterCard”), including successive versions thereof and any amendments thereto.
<b>Acquirer / Acquiring Bank</b>	A financial institution that is authorised by a Scheme Owner to enable the use of a Payment Methods by accepting Transactions from Merchants on behalf of the Scheme Owners, routing these to the Scheme Owners or Issuing Banks and collecting and settling the resulting funds to the Merchant.
<b>Acquiring Services</b>	Use of a Payment Method via Processor where Processor acts as the Acquirer or Processor contracts with the relevant third party Acquirer to enable the use by Merchant of such Payment Method.
<b>Authorisation</b>	The process whereby a shopper (or Merchant on shopper’s behalf) requests permission for a Payment Method to be used for a particular purchase of Merchant’s Service or Product.
<b>Capture Period</b>	The period in which an Authorised Transaction can be Captured. The Capture Period varies per Payment Method.
<b>Capturing</b>	The confirmation by the Merchant to the Acquirer that a Transaction for which it received an Authorisation is to be executed and the Account of the shopper is to be actually charged for the Transaction. “Capture” and “Captured” shall have the corresponding meanings.
<b>Card</b>	Any form of Credit Card or Debit Card, which may be used by a shopper to carry out a Transaction on such shopper’s Card account.
<b>Card Scheme</b>	Visa, Mastercard or comparable parties providing Cards.
<b>Card Verification Method / CVM Code</b>	The 3- or 4-digit numeric code that is printed on a Card. This code is known as: for Visa: CVV2; for Mastercard: CVC2; for American Express: CID. Collectively referred to as CVM Code.
<b>Cardholder</b>	Any person who is issued a Card and possesses and uses a Card and, where required on the Card, whose signature appears on the Card as an authorised user.
<b>Chargeback</b>	A Transaction which is successfully charged back on request of the shopper or the Issuer pursuant to the relevant Scheme Rules resulting in a cancellation of a Transaction in respect of which a Merchant has been paid or was due to be paid. If a Chargeback occurs for a Transaction in respect of which Merchant already received Settlement of the related funds, this results in the unconditional obligation for the Merchant to immediately return the Settled funds to Processor, to enable Processor to return such funds to the Scheme Owner or Acquirer.
<b>Delivery Date</b>	The date on which the complete Merchant Products and Merchant Services is delivered to the shopper who paid for the corresponding Transaction.

<b>Fine</b>	Any fine, uplifted service fee or other additional payment as imposed by the Scheme Owners and/or Acquirers to the Merchant and/or Processor, as a result of situations such as, but not limited to, breach of Scheme Rules by the Merchant or caused by the Merchant, excessive Fraud levels or excessive Chargeback levels.
<b>Fraud Control Tool</b>	The fraud control tool set made available by the Processor as part of the Services, which assigns a fraud score to Transactions indicating the likelihood of the Transaction being fraudulent and enables Marketplace (on behalf of the Merchant) to automatically reject Transaction based on threshold values set by Marketplace on behalf of the Merchant.
<b>Issuer / Issuing Bank</b>	An institution that issues Payment Methods to the shopper and whose name appears on the Card or bank account statement as the Issuer or who enters into a contractual relationship with the shopper with respect to the Payment Method.
<b>Marketplace</b>	The marketplace offering the Marketplace Platform through which the Merchant connects with shoppers.
<b>Marketplace Platform</b>	The e-commerce platform made available by Marketplace for use by Merchant.
<b>Merchant</b>	The party entering into a Merchant Agreement with Processor and for which Processor processes Transactions related to the Merchant Service and Merchant Products of the Merchant.
<b>Merchant Agreement</b>	These Terms and Conditions as agreed to in the application process as well as the terms of any other documents agreed or referred to in the application process (including Processor's Prohibited and Restricted Products and Services List (available on <a href="https://www.adyen.com/legal/list-restricted-prohibited">https://www.adyen.com/legal/list-restricted-prohibited</a> ) that comprise the agreement entered into between Processor and the Merchant for the provision of the Services to Merchant, including all Schedules and other documents appended thereto by reference.
<b>Merchant Products and Services</b>	The products/services which the Merchant is selling and for which Transactions are processed.
<b>Order Currency</b>	The Currency in which the Transaction is originally offered to the shopper.
<b>Payment Currency</b>	The Currency in which a Transaction is processed.
<b>Payment Details</b>	The information which makes up a Transaction message which needs to be submitted to the Payment Interface to enable the processing of the Transaction by Processor and to perform fraud checks, including details regarding the Card, the shopper, relevant authentication details and the payment amount.
<b>Payment Interface</b>	An electronic connection method provided by Processor to Marketplace and/or the Merchant for providing the Payment Details for individual Transactions allowing Processor to provide its Services with respect thereto.
<b>Payment Method</b>	A method of enabling payments by shoppers to Merchants such as Cards, online and offline bank transfers and direct debits offered by the Scheme Owners.

<b>Processor</b>	<p>Adyen N.V., a company registered in Amsterdam under number 34259528 and having its seat at Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ in Amsterdam, the Netherlands and/or any of its local affiliates (each separately and together referred to as “Adyen”) where required for the provision of Services in accordance with local laws and Scheme Rules as further provided below. Processor does not require local affiliates in the United States or Europe. In those jurisdictions where Adyen requires a local Adyen entity to be included as an additional party to the relevant Merchant Agreement, Processor shall also mean the relevant local Adyen entity below, in each case together with Adyen N.V.: For Merchants whose legal entity is registered in Canada, Adyen Canada Ltd. (“Adyen CAN”) a company registered under company number C1239120 whose registered office is at Suite 2600, Three Bentall Centre, 595 Burrard Street, P.O. BOX 49314 Vancouver BC, V7X 1L3, Canada. For Merchants whose legal entity is registered in Australia, Adyen Australia Pty Limited (“Adyen AUS”) a company registered in Australia under company number ABN 55 162 682 411 whose registered office is at 10-14 Waterloo Street, Level 1, Surry Hills, NSW 2010, Sydney, Australia. For Merchants whose legal entity is registered in New Zealand, Adyen New Zealand Limited (“Adyen NZ”) a company registered in New Zealand under company number NZBN 9429042218128 whose registered office is at Simpson Grierson, 88 Shortland Street, Auckland, 1010, New Zealand. For Merchants whose legal entity is registered in Singapore, Adyen Singapore Pte Ltd. (“Adyen SG”) a company registered in Singapore under company number 201210678M whose registered office is at 109 North Bridge Road #10-22, Funan, 179097 Singapore. When an Adyen local entity is additionally included as Processor, pursuant to the above, the local Adyen entity shall be responsible to fulfill all obligations locally under these Terms and Conditions unless Adyen N.V. is required by law to fulfill the obligation. Additional local terms are included at the end of these Terms and Conditions.</p>
<b>Refund</b>	A (partial) reversal of a particular Transaction on the initiative or request of the Merchant, whereby the funds are reimbursed to the shopper.
<b>Scheme Owner</b>	The party offering and/or regulating the relevant Payment Method.
<b>Scheme Rule</b>	The collective set of bylaws, rules, regulations, operating regulations, procedures and/or waivers issued by the Scheme Owners as may be amended or supplemented over time and with which Merchant must comply when using the relevant Payment Method. Processor may via Marketplace as service make extracts and summaries of the Scheme Rules available to Merchant, but only the then current applicable Scheme Rules as issued by the relevant Scheme Owner are binding on Merchant.
<b>Service(s)</b>	The collective set of payment processing, fraud control, reconciliation, reporting, Settlement and other services as provided by Processor to the Merchant, via Marketplace, to enable the Merchant to use Payment Methods to receive payment from its shoppers.
<b>Settlement</b>	The payment of amounts owed by Processor to the Merchant, owed with respect to settlements received by the Processor from Acquirers or Scheme Owners for Transactions validly processed for the Merchant, minus the amounts for Refund and Chargebacks, fees and the amounts needed to keep the Merchant Deposit on the then current Deposit Level. “Settle” and “Settled” shall have the corresponding meanings.
<b>Software</b>	The collective set of programs and data developed and/or operated by Processor as needed to provide the Service to its Merchants, including the Payment Interface.
<b>Terms and Conditions</b>	The current version of these terms and conditions of Processor.

<b>Transaction</b>	An Authorisation request of a shopper for a payment from the shopper to the Merchant submitted by Merchant to Processor.
<b>Uncompleted Order Amount</b>	The total amount of Authorised, Captured and/or Settled Transactions for the Merchant on any point in time, for which the Merchant Products and/or Merchant Services have not been delivered to the relevant shoppers at that time and/or for which the return rights or order cancellation rights of the shopper under the terms and conditions of the Merchant and/or applicable law have not yet lapsed.

## 2 Terms of use of the Service

### 2.1 Permitted Merchant Products and Services

Merchant wishes to obtain the Services of Processor via Platform with respect to payments for the Merchant Products and Services, as agreed between Processor and Platform. Merchant must ask prior written approval via Platform for any change or addition to the Merchant Products and Services prior to submitting payment requests therefor.

Merchant is and remains responsible to ensure the Merchant Products and Services sold are compliant with the applicable Scheme Rules and applicable laws in the countries it provides its products and services from and the countries its customers are based in. Merchant shall not use the Services for the payment of Merchant Products and Services which are stated in Processor's Restricted Services and Products List as shared by Platform and as available on <https://www.adyen.com/legal/list-restricted-prohibited>. If Processor in its reasonable discretion determines that there is a significant risk that the Merchant Products and Services are not, or are no longer, compliant with applicable laws and/or are in violation of applicable Scheme Rules, Processor has the right to terminate its Services.

## 3 Description of the Service

### 3.1 Payment Processing

Merchant will be using the Services via the Marketplace Platform. Marketplace is representing Merchant towards Processor with respect to Merchant's use of the Services and Processor may assume that Marketplace is authorised and mandated by Merchant to use the Services, submit Transactions on behalf of the Merchant and in accordance with the Merchants' permissions and instructions which Marketplace will obtain from the Merchants.

The Merchant is obliged to ensure all data that Processor requests to be provided for a Transaction, including those needed for fraud checks, are provided. If the Merchant fails to provide the requested data with each Transaction, Processor may be forced under the Scheme Rules to suspend Transaction processing and/or Transactions may be refused by the relevant Scheme Owners or Acquirers. Processor may revise the required data needed to process Transactions from time to time by informing Merchant via Marketplace as needed to be able to process such Transaction and conduct fraud checks under applicable Scheme Rules. Marketplace is required to (i) access Transaction level data to provide support to Merchant at the level of individual Transactions and (ii) technically manage user settings of the Merchant with respect to the Services on Merchant's behalf (e.g. 3D Secure, fraud control settings).

### 3.2 Merchant Registration and KYC Check

In order to enable Processor to comply with anti-terrorism, financial services and other applicable laws and regulations and KYC ('*Know Your Customer*') requirements imposed by

the Scheme Owners and Acquirers, Merchant must when entering into the Merchant Agreement and thereafter on Processor's first request provide certain information about itself and its activities (the "Registration Information"). Merchant warrants unconditionally that all Registration Information it provides is correct and up to date.

Merchant will provide Processor with at least 3 business days prior written notice via Marketplace of any change of the Registration Information. Merchant will on first request from Processor provide such additional information and supporting documentation as Processor may reasonably determine to need to ensure compliance with applicable laws and regulations and Scheme Owner and Acquirer KYC requirements. Merchant agrees that Processor may run further checks on Merchant's identity, creditworthiness (including consulting credit reference agencies) and background by contacting and consulting relevant registries, (third party) identification verification services, government authorities and Merchant relations. Processor will process Merchant's Registration Information in accordance with its Privacy Statement (available on [www.adyen.com](http://www.adyen.com)).

Processor's acceptance of Merchant as user of the Services and the relevant Payment Methods is strictly personal and limited to the use by Merchant of the Services for payment of Merchant's own products and services. Merchant may not use the Services to facilitate the payment for products or services sold by third parties and therefore may not resell the Services to third parties. Merchant shall only use the Services in the pursuit of its trade, business, craft or profession.

Support for each Payment Method is subject to acceptance by the relevant Scheme Owner or Acquirer used by the Scheme Owner, which such Acquirer or Scheme Owner may withhold or withdraw in its discretion at any time. Merchant hereby authorizes Processor to submit Registration Information received from Merchant to the relevant Scheme Owners and Acquirers to obtain permission for providing access to their Payment Methods for Merchant.

### 3.3 Payment Method Support

Supported Payment Methods as part of the Services may change from time to time. Processor will give at least 1 month notice (through Marketplace) of any discontinued or changed support of any Payment Method, unless this is not reasonably possible given the cause for this decision. Processor will use its reasonable endeavours to offer an alternative for any discontinued Payment Method to the Merchant.

Merchant understands that Acquirers and/or Scheme Owners might cancel certain Payment Methods, change the characteristics thereof or change the acceptance criteria under which they make them available. As a consequence, Processor may be forced to block Merchant from further use of a Payment Method or impose additional restrictions or conditions on its continued use as a consequence of such decisions of the relevant Acquirer and/or Scheme Owner. Where possible Processor will use its reasonable efforts to give Merchant prior notice (through Marketplace) of any such change or cancellation with respect to a Payment Method.

### 3.4 3D Secure

Processor will as part of the Services support 3D Secure authentication where supported by the relevant Scheme Owner and/or third party Acquirer.

### 3.5 Payment Currency

Processor will have the right to offer the shopper the option to use a different currency than the Order Currency, in which case the Merchant will still always receive Settlement of the

Transaction amount in the Order Currency (except in case another currency is agreed or the Merchant does not make a bank account available for Settlement in the Order Currency).

### 3.6 Fraud Control

All Transactions processed as part of the Services will be screened by Processor's Fraud Control Tool, which performs a number of checks on a Transaction and attaches a resulting total score to the Transaction, which represents the likelihood of the Transaction being fraudulent. The Fraud Control Tool does not guarantee the prevention of fraudulent Transactions, nor against resulting Chargebacks or Fines. Regardless of the resulting total score, Transactions may be fraudulent or non-fraudulent. Platform will technically manage the settings of the Fraud Control Tool on behalf of the Merchant. In addition, Processor reserves the right to cancel Transactions that it has reasonable grounds to suspect to be fraudulent or involving other criminal activities, even if the Fraud Control Tool failed to block the Transaction.

### 3.7 Additional Services

Processor uses network analysis and machine learning models for the purpose of determining whether Merchant is eligible for additional services and products offered by Processor.

In accordance with applicable laws, Processor may use automated decision-making, including profiling, when Processor enters into, or for the performance of, a contract with Merchant for the additional services described above. If such a decision would produce legal effects or otherwise similarly significantly affect Merchant, Merchant has the right to obtain human intervention, express its point of view, opt-out of the automated decision-making, or to contest the ultimate decision based solely on automated processing.

### 3.8 Settlements

Funds from the shopper charged for the validly processed Transactions of the Merchant (which are Acquired via Processor) are settled by the relevant Acquirer or the Scheme Owner to the account(s) held by Processor. The funds Processor receives from payment service users or via another payment service provider and held in the payment processing account(s) by Processor are safeguarded in accordance with the safeguarding requirements of The Dutch Central Bank (*De Nederlandsche Bank*). Processor will subsequently settle received funds directly to Merchant - withholding from the received funds the fees agreed between Marketplace and Merchant – who is the creditor of the received funds and holds sole power of disposition over such funds. The settlement is based on the binding Merchants' settlement instructions which are submitted by Marketplace on behalf of the Merchant via Marketplace Platform. Marketplace is under no circumstances entitled to make any individual instructions towards Processor regarding the settlement of the funds.

Processor is only obliged to provide Settlement of Transactions for which it has received settlement(s) by the Acquirer or the Scheme Owner. It is Merchant's responsibility to evaluate if the conditions imposed by the Payment Methods for settlement (as communicated from time to time by through Marketplace) are acceptable to the Merchant. This is specifically relevant for certain Payment Methods that are not monitored and regulated by governmental financial services authorities, such as but not limited to non-Card Scheme related prepaid cards and SMS and IVR payments. Merchant understands and agrees that Processor will not compensate Merchant for late or non-performance, insolvency or bankruptcy of the Acquirer or Scheme Owner due to which Merchant receives late Settlement or no Settlement at all for processed Transactions.

Processor reserves the right to withhold Settlement of Transactions if they are Captured, but suspected to be fraudulent, related to illegal activities, are otherwise anomalous, or likely to become subject to a Chargeback by Processor and/or the relevant Acquirer and/or Scheme Owner, until satisfactory completion of Processor's investigation, that of the relevant Acquirer or Scheme Owner or that of a third party nominated by any of these parties. Merchant will give its full co-operation to any such investigation.

No interest will be due over amounts held by Processor prior to Settlement of such funds to the Merchant, except in case Settlement is delayed for more than 30 days due to the intent or gross negligence of Processor. In such case interest will be due by Processor over the late Settled amount at the rate of the 3 month EURIBOR rate +2%.

### 3.9 Required Data

Merchant shall from time to time on the first request of Processor (via Marketplace) provide all required information regarding the then current actual or expected Delivery Dates for processed Transactions and estimates for the average time between Transaction Authorisation and the related Delivery Date. Further, Merchant shall provide Processor on its first request (via Marketplace) with all requested information on Merchant's then current ability to provide the Merchant Products and Services it sells by means of the Services, its financial status, solvability and liquidity.

### 3.10 Merchant Obligations and Restrictions

Merchant may only use the Services for payment of those Merchant Products and Services which Merchant agreed with Marketplace to be offered through the Marketplace Platform. The Merchant shall not use the Services for the payment of Merchant Products and Services (i) where it is illegal to offer or provide these to or from the relevant country and/or (ii) which are stated in Processor's Prohibited and Restricted Products and Services List (available on <https://www.adyen.com/legal/list-restricted-prohibited>). This list may be updated in Processor's discretion where needed to ensure legal compliance, compliance to Scheme Rules, prevent high levels of Chargebacks and/or to reduce exposure to potentially fraudulent or illegal transactions. Merchant will be informed of such updates by Marketplace. Where a published change affects a significant portion of the Merchant's Product or Services, Merchant may terminate the Merchant Agreement by giving written notice to Processor (via Marketplace). Processors' acceptance of Merchant as customer should not be interpreted as an advice or opinion of Processor as to the legality of Merchant's Products and Services and/or of Merchant's intended use of the Services therefore.

The Services of Processor should not be used (and Transactions may not be submitted for processing) for prepaying Merchant Products and Services for which the Delivery Date is in part or in whole more than 12 months after the date the Transaction is submitted for processing. This can make Transactions more likely to be subject to Chargebacks.

### 3.11 WARNING – Fines Scheme Owners

For violations of certain key requirements under the Scheme Rules by Merchants, some Scheme Owners (and in particular the Card Schemes) can levy significant Fines. The Scheme Owners do this to protect the shoppers, Merchants and providers of the Payment Methods collectively against misuse, fraud, illegal activities, breach of applicable laws, reputational damage and excessive costs. Key examples of Scheme Rules which are subject to such Fines: (i) using the Payment Method for other Merchant Products and Services than for which the Merchant received express authorisation to use it for; (ii) using the Payment Method for

Merchant Products and Services which are violating applicable laws; (iii) using the Payment Method for selling Merchant Products and Services for which the Scheme Owner explicitly prohibited its use (e.g. adult content, drugs, arms, gambling); (iv) using the Payment Method for the benefit of a third party / reselling the use of the Payment Method to a third party (the authorisation for Merchant to use a Payment Method is strictly personal); (v) percentage of Transactions of a Merchant which is subject to a Chargeback is above the applicable acceptable level (vi) breaches of security and confidentiality obligations with respect to Payment Details (see clauses Integration via Platform and Security of Payment Details for more information on this); (vii) fraudulent, misleading activities of which shoppers are the victim.

Merchant is strongly advised to regularly review the then current Scheme Rules (made available via Marketplace) and relevant changes to applicable laws as applicable to its Merchant Products and Services and business practices to ensure compliance to applicable Scheme Rules. Where Merchant finds the Scheme Rules (including Fine possibility) to be unacceptable, Merchant is free at any point in time to stop using the relevant Payment Method (the Scheme Rules and these terms remain applicable to previously processed Transactions for Merchant).

Where Processor becomes aware of and/or receives any notice of a potential exposure to a Fine related to any Merchant behaviour, Merchant will on first request provide (via Marketplace) all reasonable co-operation to help investigate the relevant circumstances and remedy the relevant violation, notwithstanding all other rights and remedies of Processor in such situation as per these Terms and Conditions. Where possible, Processor will share relevant feedback received from Merchant (via Marketplace) with the Acquirer/Scheme Owner handling the potential Fine so it can be taken into consideration by the Acquirer / Scheme Owner.

### 3.12 Taxes

Merchant agrees to defend, hold harmless and indemnify Processor from and against any taxes, including penalties, interests, surcharges due on any product or service of Merchant or Marketplace (including but not limited to any Transactions, Merchant Products and Services) and costs or damages related to such taxes. If withholding of any type of taxes or levies is, or was, legally due on any product or service of Marketplace or the Merchant, Adyen will be entitled to withhold such taxes at the expense of the Merchant. Merchant shall (i) apply all reasonable efforts to ensure that Processor cannot be held liable for any taxes and costs or damages related to such taxes, (ii) shall promptly inform Processor of any such liability and (iii) shall provide Processor with all relevant information and documentation in that respect. Furthermore, Merchant and Marketplace shall be jointly and severally liable towards Processor for any such taxes and costs or damages related to such taxes.

## 4 Set-Off

### 4.1 Set-Off

Without prejudice to any right to set-off which Processor may be entitled to as a matter of law, Processor may set-off any amounts due to the Merchant against any amounts owed or other liabilities of the Merchant, now or at any time hereafter due, owing or incurred by the Merchant to Processor under, in connection to, or pursuant to the Terms and Conditions and/or the Merchant Agreement.

## 5 Integration

## 5.1 Integration via Marketplace

Merchant will integrate with the systems of Marketplace to connect to the Payment Interface of Processor. Processor is not responsible for such integration but will ensure the Payment Interface is available for use by Marketplace for such purpose and will where needed provide third line support for such integration via Marketplace.

## 5.2 Changes to Software

Processor reserves the right to change or amend the Software and the interface to it at any time, to provide the Merchant with a new version thereof, and/or to change the functionalities and characteristics of the Software. No changes will be implemented by Processor which materially reduce functionality of the Services which was explicitly committed to be provided under the Merchant Agreement, except where this is made necessary by: (i) the need to follow generally accepted changes in industry standards, (ii) changes in applicable laws or Scheme Rules, (iii) need for increased security due to security risks identified by Processor or (iv) other reasonable grounds which warrant the reduction of functionality. If Merchant is significantly impacted by a material reduction of functionality due to a change in the Software, it may terminate the Merchant Agreement by giving written notice to Processor within 1 month after Processor announced the change.

## 5.3 Security of Payment Details

Merchant guarantees not to copy, capture or intercept Payment Details such as credit card numbers, CVM Codes, 'PIN' codes that are provided by the shopper for payments to be processed via the Services. This rule is imposed by the Scheme Owners to protect shoppers against misuse of their Payment Details (like credit card numbers) and is strictly enforced by the Scheme Owners, and a violation of this rule can lead to the application of high Fines by the Schemes Owners. If Processor has reason to believe that Merchant is copying, capturing or intercepting Payment Details, Processor has the right to suspend processing of Transactions and Settlement. Merchant shall fully indemnify and hold Processor harmless from any losses, claims (including applied Fines by the Scheme Owners), costs or damage Processor incurs as a result of Merchant's breach of this obligation.

# 6 Merchant Communications

All first line communications with the Merchant regarding the use of the Services will run through Marketplace. Via the same communication channel, Processor will also inform Merchants of relevant changes in applicable Scheme Rules, financial laws and regulations.

# 7 Service Level Agreement

## 7.1 Uptime Commitment Payment Interface

The Payment Interface is the part of Processor's payment platform which handles the processing of Transactions on the moment the shopper initiates a payment to Merchant. Marketplace will connect Merchant to Payment Interface and Merchant will submit Transactions via this Payment Interface. Processor commits to use all commercially reasonable efforts and to setup its systems in a manner to enable an average minimum uptime of 99.9% (measured on a monthly basis) of the Payment Interface, to receive Transaction requests, excluding from

uptime calculation downtime of the Payment Interface caused by acts or omissions of Merchant, Acquirers, Marketplace or Scheme Owners, changes implemented on specific Merchant request, general internet failures, failures of individual Payment Methods or force majeure. Merchant is obliged to immediately notify Processor via Marketplace of any downtime of the Payment Interface which it experiences and to provide all reasonably requested co-operation in investigating and resolving any such downtime.

Processor uses all reasonable efforts to avoid having to take the Payment Interface offline for executing planned maintenance. Should under exceptional circumstances such maintenance nevertheless proves necessary, Processor will provide as much notice as practically possible and plan such maintenance in a manner and on a date and time to minimize the potential number of affected potential Transactions for all its Merchants. Should under emergency situations (e.g. in case of force majeure event or terrorist attack) unplanned maintenance be necessary to the Payment Interface necessitating it to be taken offline, Processor will use all available resources to keep the required downtime to the absolute minimum.

## 7.2 Security and Compliance

Processor shall take reasonable measures to provide a secure payment system and shall keep its systems used to provide the Services certified in accordance with the PCI-DSS security standards.

# 8 Chargebacks and Refunds

## 8.1 Chargebacks

Merchant shall take all reasonable steps to ensure that the Merchant Products and Services are actually delivered in accordance with applicable laws and orders placed by the shopper, to avoid any Chargebacks. In case Processor has reasons to suspect that Merchant is not delivering its Merchant Products and Services on or prior to the Delivery Dates used to calculate the Uncompleted Order Amount and/or if Processor has reason to suspect that the Merchant Products and Services for which Processor processes Transactions are based on fraud, likely to cause high Chargeback volumes and/or illegal, Processor has the right to suspend Settlement of all related Transactions and/or block Authorisations therefor until Processor has been given assurances to its satisfaction that the relevant Merchant Products and Services are actually delivered in accordance with applicable laws and orders placed by the shopper.

## 8.2 Refunds

Refunds will be charged as a Transaction by Processor and a Refund fee can be applied by Processor as agreed between Processor and Marketplace, if manual intervention is needed or additional costs are incurred by Processor to process such Refund. Processor will not execute a Refund (meaning the relevant sum will not be returned by Processor to the relevant shopper, directly or via the relevant Acquirer / Scheme Owner) in case the funds for this cannot be subtracted from the next Settlement or are not funded otherwise. Refunds are not funded by Processor from its own means.

# 9 Property Rights

## 9.1 Property Rights

The property rights in the Software and other materials and all other intellectual property rights related to the Services are owned by Processor and its licensors. The Merchant Agreement does not transfer any intellectual property rights with respect thereto and only provides Merchant a limited, non-exclusive and non-transferable license to use the Software and all other materials made available by Processor solely for the purpose of using the Services in accordance with these terms and the applicable usage instructions communicated to Merchant via Processor website from time to time.

## 9.2 User of name and logo

Merchant may on its website in the section “frequently asked questions”, or in a similar informational section on its website, refer to Adyen as its payment service provider, explaining that this is the reason why the name Adyen may appear on bank statements of the customer. Merchant may also include an internet link to the website of Adyen in such context. Merchant may not mention Adyen on the home page of its website in any situation. Merchant must in each case also clearly state that customers of Merchant should not contact Adyen for support or questions regarding payments processed by Adyen for Merchant. Merchant may not use the logo of Adyen anywhere on its website without the prior express written approval of Adyen, which Adyen may refuse or withdraw in its discretion.

# 10 Confidentiality, Privacy and Compliance

## 10.1 Confidentiality

All information relating to the Merchant or to Processor and designated as being confidential, and all information not expressly designated as confidential but which should reasonably be deemed confidential by reason of its nature or content is considered “Confidential Information”. Each party remains the owner of all data made available to the other party. Each party undertakes to take all necessary steps to protect the confidential nature of all Confidential Information of the other party, agreeing, in particular:

- to share Confidential Information solely with personnel and representatives of the parties (including Marketplace) which have a need to have access to such information in order to exercise rights and obligations under the Merchant Agreement; and
- to refrain from making any Confidential Information available to any third party without the prior written consent of the other party except for Processor where necessary to perform the Services

The obligation to maintain confidentiality does not apply to information:

- available to the general public;
- disclosed to one of the parties by a third party without any obligation of confidentiality;
- already in the possession of or known to one of the parties at the time of disclosure;
- developed independently of the Confidential Information by the other party; or
- if and to the extent to one of the parties and/or their employees are obliged under an act or by decision of a court or administrative authority to disclose such information.

The obligation of confidentiality as described in this clause shall remain in effect also following the termination of the Merchant Agreement, regardless of the grounds for termination.

The following data is to be considered confidential, without need for special mention:

- all financial data;
- the any agreed Merchant specific terms and conditions in the Merchant Agreement, if applicable; and
- all user manuals, guides and any Software relating to Processor's products and services.

The recipient of the Confidential Information may only use the Confidential Information for the purposes of performing activities related to the Merchant Agreement. Processor, Marketplace and Merchant may use de-identified and/or aggregate transaction-related data for various purposes, including but not limited to analysing, tracking, and comparing transaction and other data to develop and provide insights for Marketplace, Merchant and/or others as well as for developing, marketing, maintaining and/or improving such party's products and services.

## 10.2 Privacy

Where Processor acts under the instructions of the Merchant and/or Marketplace, Processor processes personal data while performing the Services as data processor or sub-processor under the direction and responsibility of the Merchant and/or Marketplace in accordance with applicable data protection laws, including the EU General Data Protection Regulation 2016/679, and any successor thereof.

Processor acts as a data controller where Processor sets its own purpose and means of processing, such as the Acquiring Services and processing personal data for KYC purposes, in accordance with the Adyen Privacy Statement (available on [www.adyen.com](http://www.adyen.com)), as amended from time to time.

Merchant will comply with the personal data protection laws of the Merchant's country of origin and of those countries in which the Merchant offers its goods and/or services from time to time, in particular when processing and sending personal data to Processor in the context of using the Services and submitting transactions. Both Processor and Merchant shall implement appropriate measures to protect personal data against misuse. Processor shall use personal data processed by Processor for Merchant under the Merchant Agreement for the purpose of providing the Services, including any additional ancillary services, and complying with applicable laws and Scheme Rules.

Processor may use de-identified and/or aggregate transaction-related data for various purposes, including but not limited to analysing, tracking, and comparing transaction and other data to develop and provide insights, for fraud prevention, risk assessment, payment performance, as well as for developing, marketing, maintaining and/or improving Processor's products and services.

## 10.3 Use of Services

In accordance with Dutch laws on hacking and computer crime, the Merchant shall only use the Services for the purposes as agreed herein and shall specifically not perform or allow to be performed any actions detrimental to the security or performance of the Services without Processor's prior written consent.

## 11 Duration and Cancellation

### 11.1 Duration

Except where explicitly agreed otherwise in the Merchant Agreement, the Merchant Agreement shall be entered into for an indefinite period until it is terminated by either party by giving at least 2 months' written notice to the other party. Such notices may be given via Marketplace by either party.

### 11.2 Termination

Merchant has the right to terminate the Merchant Agreement immediately if:

- The Service availability in any given calendar month is less than 95%; and/or
- The SLA commitments in clause **Service Level Agreement** are not met during 3 consecutive months.

Processor has the right to terminate the Merchant Agreement and/or stop processing or Settlement of Transactions for Merchant immediately in part or in whole if:

- The provision of Merchant's Services/Products for which Processor provides the Service is reasonable suspected by Processor to be in breach with legislation in the country where the Merchant Services/Products are offered from or to.
- Merchant has materially changed the type of Merchant Services/Products without obtaining Processor's prior written permission to use the Services for the new or changed types of Merchant Services/Products;
- Merchant materially breaches any of the terms of the Merchant Agreement, the Scheme Rules and/or applicable laws in the context of using the Services.
- An Acquirer or Scheme Owner demands Processor to stop or suspend providing Services to Merchant with respect to Payment Methods made available by such Acquirer or Scheme Owner to Processor.
- Processor finds there are clear indications that Merchant is or is likely to become insolvent and/or unable to provide a material part of the Merchant Products and Services.  
or
- The agreement the Merchant has entered into with Marketplace for the use of the services of Marketplace has been terminated or has otherwise expired and/or an event permitting a termination by Marketplace under any such agreement occurs.

## 12 Liability

### 12.1 No Liability for Third Parties

Processor shall only be liable for its own acts or omissions and not for acts or omissions of third parties. This exclusion expressly applies to acts or omissions of Scheme Owners and Acquirers or for events or activities originating outside the systems of Processor (such as internet disturbances or malfunctions in third party systems), except in case such events were caused by the intent or gross negligence of Processor.

## 12.2 Limitation of Liability

The total liability of Processor under the Merchant Agreement towards Merchant for breach of contract, tort or under any other legal theory in any calendar year is limited to an amount equal to 10,000 euro. Processor shall not be liable for any special, indirect, or consequential damages (including any loss of profit, business, contracts, revenues or anticipated savings, or damage to good name) as a result of breach of contract, tort or under any other legal theory.

Neither Processor, Merchant nor any other party to the Merchant Agreement excludes or limits its liability under the Merchant Agreement for intent, gross negligence, death, fraud or personal injury.

## 13 Indemnification

If any claims for damages, costs and expenses are asserted against Merchant by third parties asserting that these third parties are the owner of any rights regarding the Software and/or systems of Processor, Processor shall indemnify Merchant without delay from these third-party claims, including Merchants reasonable costs of its legal defence, and offer Merchant the necessary assistance in its legal defence.

Merchant shall indemnify and hold Processor harmless from any claim (including legal fees) brought against Processor by any third party (expressly including Scheme Owners and Acquirers and their claims for payments of Fines) as a result of Merchant's breach of the terms of the Merchant Agreement, applicable laws and/or the Scheme Rules applying to the Payment Methods used by Merchant.

## 14 General Provisions

### 14.1 Transfer

Processor shall be entitled, at any time, to assign, novate or otherwise transfer the Merchant Agreement to another company in the Processor Group, i.e., a company with at least 50% the same shareholders, without the prior consent of the Merchant by providing written notice to Merchant of such transfer.

### 14.2 Null Provisions

In the event that any provision in the Merchant Agreement (including these Terms and Conditions) is declared null and void or inapplicable, said provision shall be deemed non-existent, and all other provisions of the Merchant Agreement (including these Terms and Conditions) shall remain applicable. The parties undertake to take all steps to eliminate the provision declared null and void and/or inapplicable and to replace the same with a provision approaching, insofar as possible, the economic objective of the provision declared null and/or inapplicable.

### 14.3 Entire Agreement

The Merchant Agreement, including any amendments thereto, contains all the commitments between the parties and replaces all other prior contractual commitments between the parties. No representation, warranty or undertaking given by any of the parties to any of the other

parties under the Merchant Agreement shall be of any force or effect unless expressly reduced to writing and repeated in the Merchant Agreement, and all implied or prior representations, warranties and undertakings are, save to the extent expressly set out in the Merchant Agreement, expressly excluded to the fullest extent permitted by law.

## 14.4 Changes to the Terms and Conditions

Processor may revise these Terms and Conditions from time to time by giving at least 30 days written notice to the Merchant via Platform. If the change has a material adverse impact on Merchant and Merchant does not agree to the change, Merchant may terminate the Merchant Agreement by giving at least one month written notice to Processor (such termination notice to be sent at the latest 60 days after Merchant received notice of the change). Merchant is not entitled to object to and shall not have the rights set out in this clause for any change which Processor implements in order to comply with applicable law, regulations or requirements imposed by the relevant Acquirers and/or Scheme Owners or financial regulators. For such imposed changes shorter notice periods may be applied by Processor as is need to comply with the relevant requirement.

## 14.5 Online Contracting – written confirmation

In case Merchant has concluded the Merchant Agreement with Processor via Marketplace's website or via any other online means, Processor may at any time request that Merchant re-confirms its acceptance of the terms of the Merchant Agreement (including these Terms and Conditions) by means of a written document signed by an authorised representative of the Merchant. If Merchant does not comply with such request within 5 working days after receiving a request by Processor to do so (which request may be issued to Merchant via the contact email address submitted by Merchant when concluding the Merchant Agreement), Processor reserves the right to suspend part or all of the Services until Merchant has complied with such request.

## 14.6 Translations

The terms of the Merchant Agreement, including these Terms and Conditions are made available to you in English. Any other terms or disclosures made available to you regarding this Merchant Agreement in any non-English language do not form part of our agreement and are for informational purposes only.

# 15 Settlement of disputes

## 15.1 Dispute Handling

The parties undertake to take all steps to reach an amicable agreement to any dispute arising in relation to the validity, interpretation or fulfilment of the Merchant Agreement. This Article Dispute Handling is without prejudice to a party's right to seek interim relief against any other party (such as an injunction) through the competent courts to protect its rights and interests, or to enforce the obligations of any of the other parties.

## 15.2 Applicable Law and Jurisdiction

The Merchant Agreement and these Terms and Conditions are solely governed by Dutch law, excluding the Convention on Contracts for the International Sale of Goods. In the absence of

an amicable agreement, any dispute relating to the validity, interpretation or fulfilment of the Merchant Agreement shall be submitted to the exclusive jurisdiction of the competent courts of Amsterdam the Netherlands.

## 16 Europe specific terms

### 16.1 Applicability of Payment Services Directive

Title 7B of Book 7 of the Dutch Civil Code (*Burgerlijk Wetboek*) and other laws and regulations implementing Directive (EU) 2015/2366 ("PSD2") or its predecessor, Directive 2007/64/EC ("PSD"), are not applicable to the extent it is permitted to deviate from relevant provisions in relationships with non-consumers, in accordance with Article 38 and 61 PSD2 (or Article 30 and 41 PSD).

Where Processor provides payment services for the Merchant within the European Economic Area ("EEA") and where the shopper's payment service provider is located in the EEA, the parties hereby agree and confirm in accordance with article 62(2) of PSD2 that the Merchant shall pay the charges levied by Processor and the shopper shall pay the charges levied by his payment service provider (i.e. the 'SHA' (shared) principle).

## 17 Canada specific terms

### 17.1 Canadian regulatory disclosures

The mandatory Canadian regulatory disclosures under this agreement are available at <https://www.adyen.com/platform/licenses/canada-information-summary-box>.

### 17.2 English Language

It is the express will of the parties that this Agreement and all related documents, including notices and other communications, be drawn up in the English language only. Il est la volonté expresse des parties que cette convention et tous les documents s'y rattachant, y compris les avis et les autres communications, soient rédigés et signés en anglais seulement.

## 18 Australia specific terms

### 18.1 Australian disclosures

Merchant is advised to read and consider the [Combined Financial Services Guide and Product Disclosure Statement](#) before acquiring or using the Service. The safeguarding requirements of The Dutch Central Bank (*De Nederlandsche Bank*) referred to in clause Settlements above shall not apply to Transactions processed in Australia.

### 18.2 Surcharging on Payment Methods in Australia

Merchant in Australia will not impose a surcharge or any other fee on the relevant Payment Methods that exceeds the amount the Merchant pays for that Payment Method as a percentage of the total price.

## 19 Singapore specific terms

### 19.1 Singapore Safeguarding

Services that are regulated under the Singapore Payment Services Act 2019 shall be provided by Adyen SG only. Funds which Adyen SG has received as settlement for processed payment transactions for Merchant from the relevant third party Acquirers or Scheme Owners in respect of the Service(s) that are not Settled to Merchant or any other party by the end of the same business day (“Relevant Funds”), will be deposited in bank accounts maintained with a licensed bank in Singapore held in the name of Adyen SG on trust for and on behalf of Merchant. Relevant Funds held in such trust accounts are segregated from Adyen SG’s own funds and will be commingled with similar funds belonging to other merchants and held on an omnibus basis. The risks of such commingling include a shortfall attributable to such trust account (if any) being shared rateably among the merchants. Nevertheless, Adyen SG will in each case remain responsible to settle the Relevant Funds to the Merchant in accordance with the Merchant Agreement. If the licensed bank were to become insolvent, in accordance with Singapore banking laws, Merchant would rank as general unsecured creditors for any amounts owing to them. For the avoidance of doubt, the safeguarding requirements of The Dutch Central Bank (*De Nederlandsche Bank*) referred to in clause Settlements above shall not apply to Transactions processed in Singapore.