

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## **Article 1 : Intégralité du Contrat**

Le présent Contrat se compose des Conditions Particulières au recto, des Conditions Générales ci-après et des annexes : « Annexe 1 eCom ordre de prélèvement permanent et irrévocable » « Annexe 2 eCom dépôt de garantie » et « Annexe 3 eCom guide de paiement en ligne par cartes bancaires » que l'Accepteur reconnaît avoir reçu et approuve sans réserve, à la signature du présent Contrat.

## **Article 2 : Désignations & Abréviations :**

« CMI », abréviation désignant le Centre Monétique Interbancaire.

« Accepteur », tout commerçant adhérent au présent Contrat, proposant le service de règlement des biens, des prestations de services ou de créances via le réseau Internet et acceptant les paiements par cartes, par m-wallet ou tout autre moyen de paiement certifié par le CMI.

« e-Commerce », signifie la vente des biens, des prestations de services ou le règlement des créances via le réseau Internet par cartes, m-wallet ou tout autre moyen de paiement certifié par le CMI.

« Porteur », signifie le détenteur de la carte, du m-wallet ou de tout autre moyen de paiement certifié par le CMI et accepté dans le cadre du service cité en objet.

« Carte », terme générique désignant l'ensemble des cartes adossées aux systèmes de paiement indiqués dans les conditions particulières.

« m-wallet », l'application de paiement installée sur un smartphone ou tout équipement compatible permettant de réaliser des paiements mobiles selon le standard national.

« Contrat », signifie le présent acte.

« Transaction », signifie l'opération de règlement à distance par le porteur, de tout achat de bien ou de prestation de service ou règlement de créances auprès de l'Accepteur, via internet, au moyen de la carte ou tout autre moyen de paiement certifié par le CMI.

« Site marchand », signifie le site web de l'Accepteur ou tout autre canal de ventes de biens, de prestations de service ou de consultation de créances, permettant au Porteur d'initier les Transactions financières en conséquence.

« Système de télépaiement », signifie le système d'information constitué de la plateforme de Paiement, la Plateforme Monétique et les procédures régissant le traitement des Transactions de paiement par cartes ou tout autre moyen de paiement certifié par le CMI, via Internet. Le Système de Paiement en ligne se compose des éléments suivants :

- « Plateforme de Paiement », signifie la passerelle de paiement accessible via Internet et mise à la disposition de l'Accepteur par le CMI, permettant au Porteur d'ordonner lui-même une Transaction en faveur de l'Accepteur. La plateforme de Paiement assure également le rôle d'interface avec la Plateforme Monétique du CMI et assure la réalisation des Transactions dans un environnement sécurisé.

- « Plateforme Monétique », signifie la plateforme technologique du CMI permettant d'assurer le traitement des demandes d'autorisation de paiement par Carte ou tout autre moyen de paiement certifié par le CMI, initiées par le Porteur.

- « Plateforme Mobile », signifie la plateforme technologique permettant le traitement des paiements mobiles interopérables réalisés par m-wallet selon le standard national.

« Service de paiement en ligne » désigne le service de paiement électronique proposé par l'Accepteur à ses clients sur son site marchand via le canal Internet.

« Impayé » signifie toute Transaction rejetée par la banque émettrice de la carte, après sa compensation.

« Fraude » signifie toute Transaction dont l'authenticité même est contestée par la banque émettrice de la carte et ce, suite à une réclamation reçue de son client détenteur de ladite carte.

« Déposit » signifie le montant fixé par le CMI, sur la base de l'analyse des données chiffrées renseignées par le commerçant dans le questionnaire marchand (chiffre d'affaires prévisionnel, ticket/panier moyen, nombre de Transaction, etc.) et de l'appréciation du risque monétique encouru par le commerçant, en tenant compte de son activité. Le déposit ainsi fixé, sera constitué par la rétention des premières Transactions validées par le commerçant et traitées par le CMI. Une fois constitué, le déposit sera gardé par le CMI tout au long de la durée effective du Contrat.

## **Article 3 : Définition des systèmes de paiement**

Les systèmes de paiement VISA, MASTERCARD, UnionPay et la marque nationale CMI consistent en l'exploitation des marques déposées : « VISA, VISA ELECTRON », « MASTERCARD, MAESTRO », « CMI », et « UnionPAY » telles qu'elles figurent sur les documents publicitaires remis à l'Accepteur.

Le CMI a pour rôle de traiter, dans le cadre de ce Contrat, toutes les Transactions effectuées au moyen des systèmes VISA/MASTERCARD/UnionPay/CMI en vue de permettre l'encaissement pour le compte de l'Accepteur. Toute adhésion à un autre système fera l'objet, le cas échéant, de communication. Ces systèmes réglementent l'utilisation des cartes portant leur marque, pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de services auprès des Accepteurs et cela, dans le cadre des dispositions qui sont définies dans le présent Contrat.

## **Article 4 : Dispositions relatives au CMI**

**Le CMI s'engage à :**

**4.1** Vireur sur le (ou les) compte(s) bancaire(s) choisi(s) par l'Accepteur au sein des banques membres du CMI, les sommes qui lui sont dues, nettes des commissions. Ces virements ne sont effectués par le CMI qu'après avoir constitué le déposit et ce, le premier jour ouvré qui suit celui de la Transaction traitée par le CMI et confirmée par l'Accepteur via la plate-forme de Paiement.

**4.2** Le CMI s'engage également à envoyer à l'Accepteur le détail des Transactions réglées, quotidiennement par email, si le client le souhaite, à l'adresse mail citée dans les Conditions Particulières du présent Contrat. Des relevés électroniques sont disponibles en ligne sur le site du CMI « www.cmi.co.ma », espace Affiliés, sous différents formats (Excel, csv, PDF).

**4.3** Tenir le fichier des Transactions et assurer son archivage pendant dix-huit (18) mois après la date de la Transaction. Ce fichier sera conservé en tant que justificatif et servira au décompte des rémunérations.

**4.4** Garantir la confidentialité des Transactions sous réserve du droit de communication prévu par la réglementation en vigueur.

**4.5** Le CMI se réserve le droit, en cas de doute sur une ou plusieurs Transactions, de ne régler l'Accepteur qu'après la bonne fin d'encaissement de la (ou des) Transaction(s).

**4.6** Les opérations de paiement sont garanties sous réserve du respect des présentes conditions générales.

**4.7** Respecter les droits nationaux et les normes internationales en matière de paiement électronique.

**4.8** En cas de non-respect des dispositions générales ou de l'une des obligations de l'Accepteur, le CMI se réserve le droit de rejeter les Transactions électroniques concernées. Si toutefois, l'Accepteur demande assistance au CMI pour l'encaissement de ces Transactions et que le CMI juge utile d'y procéder, lesdites Transactions ne seront réglées que sous réserve de bonne fin d'encaissement. Le délai d'encaissement, lors d'un pareil cas, peut s'étaler sur 120 jours.

**4.9** Aussi, lorsqu'un Accepteur demande au CMI de recourir à la procédure d'Arbitrage auprès des organismes VISA, MASTERCARD, UnionPay ou auprès des Emetteurs Marocains, il devra s'acquitter des frais y relatifs, en cas de perte.

La responsabilité du CMI ne pourra être mise en jeu en cas de défaillances du service résultant de faits indépendants de sa volonté et notamment en cas de force majeure ou en cas de défaillances dues au site web de l'Accepteur, du réseau Internet ou des systèmes bancaires.

## **Article 5 : Dispositions relatives à l'Accepteur**

L'Accepteur s'engage à utiliser le Système de Paiement, en respectant les indications fournies par le CMI, et à suivre les procédures dont les modalités techniques ont été convenues entre le CMI et l'Accepteur.

Le CMI met en œuvre, les moyens nécessaires pour permettre la conclusion, entre le Porteur et l'Accepteur, du Contrat de règlement. Ce Contrat définissant les services concernés et le moyen de paiement utilisé choisi parmi ceux proposés par l'Accepteur, sera réalisé de façon électronique.

L'Accepteur est clairement identifié par un numéro d'affiliation qui lui a été attribué par le CMI.

### **L'Accepteur s'engage à :**

**5.1** Signaler au public l'acceptation des Cartes et tout autre moyen de paiement certifié par le CMI à travers l'affichage, de façon apparente, sur les pages de son site web, des signalétiques qui lui seront fournies par le CMI.

**5.2** N'utiliser la page de paiement en ligne de son portail que pour le règlement des Transactions objet du présent Contrat.

**5.3** Appliquer aux titulaires des moyens de paiement les mêmes prix et tarifs qu'à l'ensemble de sa clientèle. En tout état de cause, l'Accepteur ne doit leur faire supporter, directement ou indirectement, des frais supplémentaires.

**5.4** Informer clairement le Porteur, sur son site web, des procédures et conditions avec lesquelles il peut utiliser sa Carte ou tout autre moyen de paiement certifié par le CMI pour effectuer des Transactions E-paiement. L'Accepteur s'engage à faire visualiser ces informations par le Porteur avant l'affichage du formulaire de demande de paiement.

**5.5** Transmettre quotidiennement les avis de confirmation des Transactions au CMI dans un délai maximum de 4 jours de leurs dates de complétion, sous peine de perdre la garantie de paiement.

**5.6** Régler au CMI les commissions et frais engagés, ainsi que toutes sommes dues au titre des services fournis par CMI, dans le cadre du présent Contrat.

**5.7** Assumer la responsabilité pleine et entière de son service et de son contenu. Il fait siens tous litiges y afférents et notamment, ceux mettant en cause des données sur son site web ou le contenu des services et de ses engagements contractuels. Il garantit le CMI contre toute réclamation ou action, émanant des Clients et des tiers. Le CMI ne pourra intervenir à cette occasion qu'aux fins de fournir les justificatifs des Transactions et des messages échangés lors des commandes.

**5.8** Prendre en charge les réclamations, émanant des clients, relatives au service, en appliquant les bonnes pratiques, lois en vigueur et en respectant les conditions générales d'utilisation du service.

En outre, l'Accepteur consent expressément par le présent Contrat à ce que le CMI lui impute toute Transaction impayée. Ainsi, le CMI prélèvera tout impayé, annulation/facture crédit sur les futures Transactions de l'Accepteur.

En cas d'insuffisance de fonds pour couvrir les mouvements débits, le CMI prélèvera le solde sur le compte de domiciliation déclaré dans les conditions particulières du présent acte.

Aussi, l'Accepteur déclare-t-il par les présentes, autoriser les prélèvements qui seraient opérés par sa banque, sur ordre du CMI, directement sur le compte bancaire stipulé dans les conditions particulières en dégageant cette dernière de toute responsabilité.

## **Article 6 : Modalités annexes de fonctionnement**

Toute réclamation relative à une fraude, un impayé ou un litige est initiée conformément à la réglementation en vigueur et en application de la procédure ci-après.

Dès réception d'un impayé, le CMI procédera à l'envoi d'un courrier de notification à l'Accepteur, précisant la Transaction concernée ainsi que toute information utile.

A la réception de la notification, l'Accepteur devra identifier le Porteur ayant réalisé le paiement et doit fournir tous les compléments d'informations requis par le CMI dans un délai 8 jours calendaires.

A défaut, le CMI imputera l'impayé à l'Accepteur et procédera à la restitution des sommes perçues à tort par ce dernier.

### **6.1. Réclamations de l'Accepteur :**

Toute réclamation doit être formulée par écrit au CMI, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de l'opération contestée.

Dans le cas d'une réclamation relative à un impayé, ce délai est réduit à 15 jours calendaires à compter de la date d'imputation de l'impayé.

L'Accepteur doit informer le CMI dès la constatation de tout dysfonctionnement du Système, dans un délai maximum de 48 heures.

### **6.2. Utilisation des logos et marques :**

Le CMI peut utiliser, reproduire et représenter sur tous les supports, notamment en ligne, les logos, dessins ou marques qu'utilise l'Accepteur à l'égard de sa clientèle, pour l'exécution du service de paiement en ligne, et ce, pendant la durée du Contrat.

Le CMI autorise l'Accepteur à faire usage de son logo et des signalétiques des moyens de paiement ou tout autre signalétique requise pour l'exécution du service objet de ce Contrat. L'intérêt de cet usage est de rappeler que les Transactions de paiement par carte ou tout autre moyen de paiement certifié par le CMI, effectuées sur le site web de l'Accepteur, sont opérées sous réserve du respect de la charte graphique qui lui sera communiquée à l'activation du service.

### **6.3. Remboursement :**

Les Transactions réglées par Cartes ou par wallet mobile peuvent, dans certains cas, à l'initiative de l'Accepteur, donner lieu à un remboursement partiel ou total par l'Accepteur au Porteur. Un remboursement du Porteur doit être validé via la plateforme de Paiement et n'est possible que si le compte de l'Accepteur tenu dans les livres du CMI le permet.

### **6.4. Copie du présent Contrat :**

L'Accepteur autorise expressément le CMI à remettre une copie de ce Contrat à sa banque si cette dernière en fait la demande.

## **Article 7 : Lutte contre la fraude**

CMI peut être amené, dans le cadre de la lutte contre la fraude, à communiquer des informations qui concernent l'Accepteur, ce que ce dernier autorise expressément. De manière générale, l'Accepteur s'engage à coopérer dans les meilleures conditions avec le CMI pour lutter contre l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement.

**Article 8 : Tarifs du service**

Les tarifs applicables au service figurent dans les conditions particulières.

- **Les frais de mise en service** : sont exigibles et payables en une seule fois à la signature du présent Contrat et non remboursables en cas de résiliation du Contrat.

Tout règlement doit s'effectuer par chèque établi à l'ordre du Centre Monétique Interbancaire ou virement vers son compte bancaire N° 190 780 21211 51757 200 200 84 domicilié au sein de la Banque Populaire. A défaut, ils sont prélevés par le CMI avant versement des fonds encaissés.

- **Les frais de gestion** : sont dus dès que la Transaction est confirmée par le marchand et applicable au montant total payé par le porteur.

Ils sont prélevés par le CMI conformément aux modalités décrites dans l'article 4.1.

**Article 9 : Modification des conditions du Contrat**

9.1 Le CMI peut modifier à tout moment, pour des raisons d'ordre technique, financier, réglementaire ou relatives à la sécurisation des Transactions, les présentes conditions d'adhésion convenues avec l'Accepteur, par avenant ou par tout moyen d'information approprié, libre pour celui-ci d'adhérer ou non à ladite modification et de résilier, le cas échéant, le présent Contrat.

9.2 Le non-respect des nouvelles conditions, dans les délais impartis, peut entraîner la résiliation du Contrat.

**Article 10 : Durée et Résiliation du Contrat**

Le présent Contrat est conclu pour une durée d'une année avec tacite reconduction sauf dénonciation de l'une des parties.

10.1 Les Parties peuvent, à tout moment, sans justificatif, moyennant un préavis de 60 jours (sauf dérogation particulière convenue d'un commun accord) et sous réserve du dénouement des Transactions en cours, mettre fin au présent Contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité que l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

10.2 En cas de résiliation du présent Contrat, le montant du dépôt constitué ne peut être restitué au commerçant qu'après rétention des éventuels impayés et ce dans un délai de 120 jours, comptés à partir de la date de la dernière Transaction.

10.3 Toute cessation d'activité, cession ou mutation du fonds de commerce de l'Accepteur, entraîne la résiliation immédiate de plein droit du présent Contrat par le CMI, sous réserve du dénouement des opérations en cours. Dans le cas où, il se révélerait des impayés après résiliation du Contrat, ils seront à la charge de l'Accepteur ou pourront faire l'objet d'une déclaration de créances.

10.4 Le CMI se réserve la possibilité d'interrompre sa prestation et de dénoncer le présent Contrat à tout moment et de plein droit, sans ouvrir droit à indemnisation au profit de l'Accepteur en cas de faute grave notamment :

- Le non-respect de l'une des clauses du présent Contrat ;
- Si le contenu du service de l'Accepteur ou de la publicité y afférente s'avère illicite et/ou de nature à nuire à l'image ou aux intérêts du CMI ;
- En cas de réclamation de la part de clients pour des faits imputables à l'Accepteur et portant préjudice à l'image du CMI ;
- Si le nombre de réclamations relatives aux prestations non conformes ou non reçues par les clients s'élève de façon anormale.

**Article 11 : Attribution de compétence**

11.1 Le présent Contrat est régi par le droit marocain sous réserve des engagements du CMI vis-à-vis des règles et usages internationaux (Visa, Mastercard).

11.2 Tous litiges pouvant survenir à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des dispositions du présent Contrat seront soumis au tribunaux de Casablanca.

**Article 12 : Traitement des données personnelles**

En application des dispositions de la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, et conformément à la délibération en vigueur de la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP) relative à la tenue de compte de la clientèle et la gestion des opérations s'y rapportant, le Client donne consentement au Centre Monétique Interbancaire à l'effet de traiter ses données personnelles pour la gestion de la tenue de comptes clientèle ;

Le Client consent en outre que ses données à caractère personnel soient communiquées à la société-mère du CMI, à ses filiales, à ses sous-traitants, aux autres établissements teneurs de comptes pour les transferts de fonds, aux intermédiaires pour l'exécution de certaines opérations bancaires, aux autorités compétentes ou de tutelle habilitées, aux centrales d'information, aux compagnies et courtiers d'assurances dûment habilités, aux ayants droit, tuteurs et mandataires habilités.

Les données personnelles collectées peuvent, à l'occasion de diverses opérations faire l'objet d'un transfert à l'étranger. Ce transfert est autorisé par la CNDP sous le n° T-GC-11/2016.

Le Client, justifiant de son identité et conformément à la loi 09-08, dispose d'un droit d'accès, à ses données personnelles, d'un droit de rectification de celles-ci ainsi que d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données.

Pour exercer ses droits le Client peut s'adresser à son agence commerciale.

Ce traitement a été autorisé par la CNDP sous le n° A-GC-460/2015.

Par ailleurs, le client (e-commerçant) s'engage à respecter les dispositions réglementaires prévues en matière de traitement et protection des données à caractère personnel des utilisateurs de sa plateforme E-commerce et ce, conformément à la loi n° 09-08 et les stipulations de la délibération n° 508-AU-2014 du 14/11/2014 établie par la CNDP et portant sur le modèle de déclaration type concernant les traitements de données à caractère personnel relatifs à la vente en ligne.