



# Guide d'exploitation

Date de publication : le 30 avril 2026

## Table des matières

Résumé des modifications apportées au Guide d'exploitation.....	v
<b>CHAPTER 1. À PROPOS DE VOTRE PROGRAMME DE CARTE .....</b>	<b>1</b>
À propos du traitement des transactions.....	1
Lignes directrices générales d'exploitation .....	2
<b>CHAPTER 2. TRAITEMENT DES TRANSACTIONS .....</b>	<b>5</b>
Conformité de l'entreprise .....	5
Processus de traitement des transactions .....	7
Autorisation .....	9
Règlement des Transactions quotidiennes .....	11
Règlement (Paiement des transactions à l'Entreprise) .....	11
Restrictions concernant le Traitement des Transactions .....	13
Traitement des transactions de crédit (Retours et Échanges) .....	13
Reçus de Transaction.....	13
Traitement des Transactions sans présentation de la carte.....	15
Exigences supplémentaires applicables à toutes les Transactions par Carte de débit et Carte prépayée.....	19
Exigences supplémentaires applicables aux Transactions par Carte de débit avec NIP.....	21
Transactions sans présence de la Carte de débit (Card not present/CNP).....	23
Programme d'optimisation des Cartes de débit.....	25
Transactions TEP.....	25
Autres types de Transactions .....	26
Programme de conformité PCI.....	30
<b>CHAPTER 3. PRÉVENTION DE LA FRAUDE PAR CARTE DE PAIEMENT .....</b>	<b>31</b>
Identification des agissements suspects des clients .....	31
Identification des cartes suspectes pour les transactions sans présentation de la carte .....	32
Identification des cartes valides .....	33
Identification des agissements suspects des employés .....	35
Affacturage .....	36
<b>CHAPTER 4. PROCÉDURES – CODE 10.....</b>	<b>37</b>
Numéros d'autorisation code 10.....	37
Que faire si la Carte n'est pas autorisée.....	37
<b>CHAPTER 5. DEMANDES DE REMISE ET DE RÉTROFACTURATIONS .....</b>	<b>39</b>
Avis de Demandes de remise et de Rétrofacturations .....	39
Demandes de remise .....	40
Rétrofacturations .....	40
Activité excessive.....	42
<b>CHAPTER 6. TRANSACTIONS INTERNATIONALES .....</b>	<b>43</b>
Transactions avec conversion dynamique de devise .....	43
Les responsabilités et restrictions de l'Entreprise.....	43
Exigence de divulgation écrite CDD.....	44
Exigences quant aux Reçus de transaction Cdd.....	44
Transactions de commande postale (CP) .....	44
Transactions de commerce électronique .....	45

Transactions de Départ prioritaire/express (situations T&E limitées) .....	45
Conversion multidevises.....	45
<b>CHAPTER 7. TRANSACTIONS DE PAIEMENT DE FACTURE SANS CODE NIP .....</b>	<b>47</b>
<b>CHAPTER 8. TRANSACTIONS DE PROGRAMME SANS SIGNATURE/NIP .....</b>	<b>50</b>
<b>CHAPTER 9. TRANSACTIONS SANS FIL .....</b>	<b>51</b>
<b>CHAPTER 10. TRANSACTIONS AU MOYEN D'UNE APPLICATION AUXILIAIRE/DE STOCKAGE ET TRANSMISSION .....</b>	<b>53</b>
<b>CHAPTER 11. PROCÉDURES D'AUTORISATION DE LOCATION DE VÉHICULES .....</b>	<b>54</b>
Préparation des Reçus de transaction.....	54
Frais accessoires de location de véhicules .....	55
<b>CHAPTER 12. PROCÉDURES D'AUTORISATION DE LOCATION DES HÉBERGEMENTS.....</b>	<b>56</b>
Préparation des Reçus de transaction.....	56
Frais accessoires d'hébergement .....	57
Service de réservation d'hébergement .....	58
Services de Prépaiement/d'arrhes pour hébergement.....	59
Services de départ prioritaires/express.....	61
<b>CHAPTER 13. SERVICES PÉTROLIERS.....</b>	<b>63</b>
Dispositions applicables à tous les Services pétroliers.....	63
Obligations de l'Entreprise en ce qui a trait aux Services SmartLink.....	64
Acceptation de carte Voyager .....	65
Acceptation de carte Wright Express .....	66
Acceptation de Carte de marque privée .....	66
<b>CHAPTER 14. EXIGENCES EN MATIÈRE DE FRAIS D'UTILISATION, DE FACTURATION DE FRAIS SUPPLÉMENTAIRES ET DE FRAIS DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX/PUBLICS .....</b>	<b>67</b>
Conditions applicables à la facturation de frais supplémentaires.....	67
Conditions applicables aux Frais d'utilisation et aux Frais de services gouvernementaux/publics .....	69
Frais d'utilisation .....	71
Frais de service facturés par le gouvernement/les institutions publiques (FSFGIP) .....	72
<b>CHAPTER 15. SERVICES DE PASSERELLE.....</b>	<b>75</b>
Services de passerelle et fonctionnalité.....	75
Conditions générales des Services de passerelle .....	76
<b>CHAPTER 16. SERVICES CONVERGE.....</b>	<b>81</b>
Utilisation des Services Converge.....	81
Conditions supplémentaires applicables aux Services Converge .....	81
<b>CHAPTER 17. SERVICES DE PASSERELLE DE PAIEMENT ELAVON .....</b>	<b>84</b>
Utilisation des services EPG.....	84
Conditions supplémentaires applicables aux Services EPG.....	84

<b>CHAPTER 18. SERVICES DE SEGMENTATION EN UNITÉS.....</b>	<b>86</b>
<b>CHAPTER 19. SERVICES LIÉS À LA CARTE-CADEAU ÉLECTRONIQUE (EGC) .....</b>	<b>88</b>
Services de traitement de CCE .....	88
Services WebSuite .....	89
Traitement des transactions de Carte-cadeau électronique.....	91
<b>CHAPTER 20. SERVICES EMONEY .....</b>	<b>93</b>
Utilisation des Services eMoney.....	93
Conditions générales applicables aux Services eMoney .....	94
Modalités supplémentaires applicables aux Services eMoney Loyalty et aux Services de Cartes- cadeaux eMoney .....	96
Définitions .....	96
Caractéristiques générales et exigences .....	96
Services eMoney Loyalty .....	97
Services de Cartes-cadeaux eMoney.....	100
<b>CHAPTER 21. SERVICES DE NAVIGATEUR DE PAIEMENTS.....</b>	<b>102</b>
Dispositions applicables aux Services de Navigateur de paiements .....	102
Services d'administration des soins de santé.....	104
<b>CHAPTER 22. SERVICES DE MEDEPAY SOLUTIONS™ .....</b>	<b>106</b>
<b>CHAPTER 23. SERVICES DE PAIEMENT TRANSEND .....</b>	<b>109</b>
<b>CHAPTER 24. SERVICES DE PAIEMENT DE FACTURES .....</b>	<b>111</b>
Dispositions générales s'appliquant aux Services de paiement de factures Paycentric .....	111
Dispositions du service de dispositif de paiement .....	114
Dispositions des services de chèque électroniques (ECS) et des services de traitement automatique des chèques (ACH).....	115
Dispositions générales s'appliquant aux Services Émetteurs de factures-Direct.....	115
Dispositions des Services de Carte de paiement .....	118
Dispositions des services de chèque électroniques (ECS) et des services de traitement automatique des chèques (ACH).....	119
<b>CHAPTER 25. SERVICES 3D SECURE 2.0.....</b>	<b>120</b>
Définitions 3DS .....	120
Dispositions générales.....	120
<b>CHAPTER 26. SERVICES DE TRANSACTION DE CRÉDIT ORIGINALE (ORIGINAL CREDIT TRANSACTION/OCT).....</b>	<b>122</b>
<b>CHAPTER 27. SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN.....</b>	<b>123</b>
<b>CHAPTER 28. SERVICES AVANCE .....</b>	<b>125</b>
<b>CHAPTER 29. POINT DE VENTE ELAVON .....</b>	<b>132</b>
Dispositions générales.....	132
Conditions d'Apple .....	133
Services liés aux cartes-cadeaux.....	133

<b>CHAPTER 30. SERVICES DE TRAITEMENT D'OPTIMISATION DES CARTES COMMERCIALES .....</b>	<b>138</b>
<b>CHAPTER 31. SERVICES AU CANADA .....</b>	<b>140</b>
Dispositions applicables à l'Équipement reçu dans le cadre des Services d'Elavon .....	148
Services Interac En Ligne .....	149
Transactions avec Puce et NIP .....	150
<b>CHAPTER 32. ÉQUIPEMENT .....</b>	<b>152</b>
Conditions de la Garantie limitée des terminaux ou des claviers NIP achetés .....	152
Dispositions applicables à l'équipement d'Apple, Inc. ....	152
Dispositions applicables à l'équipement de location .....	152
<b>CHAPTER 33. PORTEFEUILLES NUMÉRIQUES .....</b>	<b>154</b>
<b>CHAPTER 34. ACCEPTATION DE PAYPAL.....</b>	<b>156</b>
<b>CHAPTER 35. DONNÉES DE NIVEAU III .....</b>	<b>158</b>
<b>CHAPTER 36. PROGRAMMES D'ACCEPTATION AMERICAN EXPRESS® (OPTBLUE® ET SECTEUR PUBLIC) .....</b>	<b>160</b>
Conditions générales .....	160
Conditions supplémentaires applicables au programme OptBlue® .....	161
Conditions supplémentaires applicables au Programme à l'intention du secteur public .....	162
<b>CHAPTER 37. RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES.....</b>	<b>163</b>
Renseignements de l'Entreprise concernant le Réseau de paiements .....	163
Renseignements sur les Normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement (PCI) .....	163
<b>ANNEXE A : GLOSSAIRE .....</b>	<b>164</b>

## RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS APPORTÉES AU GUIDE D'EXPLOITATION

Date	Chapitre	Modification par rapport à la version précédente	Justification
Avril 2026	28 (Services Avvance)	Ajout des exigences relatives aux supports marketing; clarification des en-têtes	Mise à jour visant à préciser les supports marketing acceptables; mise à jour visant à garantir l'exactitude des informations
	29 (Point de vente Elavon)	Adaptation du libellé pour refléter les modifications apportées au nom du produit	Mise à jour pour refléter le nom du produit
Octobre 2025	2 (Traitement des transactions)	Modification de la formulation concernant le rapprochement des relevés/erreurs signalées	Mise à jour pour garantir l'exactitude
	14 (Exigences en matière de frais d'utilisation, de facturation de frais supplémentaires et de frais de services gouvernementaux/publics : SFSGP)	Suppression de l'obligation d'informer Visa de l'intention d'appliquer une facturation de frais supplémentaires	Mise à jour pour refléter les règles du réseau
	29 (Talech)	Ajout des services Talech	Mis à jour pour tenir compte des fonctionnalités actuelles
	30 (Services de traitement d'optimisation des cartes commerciales)	Ajout des services de traitement d'optimisation des cartes commerciales	Mis à jour pour tenir compte des fonctionnalités supplémentaires
	31 (Services au Canada)	Ajustement des pourcentages de frais de service	Mise à jour pour refléter les règles du réseau
	33 (Portefeuilles numériques)	Révision du texte concernant le rôle d'Elavon dans les transactions Apple Pay et Google Pay; mise à jour des liens	Mise à jour pour garantir l'exactitude
	31 à 37	Mise à jour des numéros de chapitre pour refléter l'ajout de services	Modifications de conformité
Avril 2025	16 (Services Converge)	Suppression du langage de segmentation en unités	Mise à jour pour consolider la segmentation en unités avec la section 18
	17 (Services de passerelle de paiement Elavon)	Suppression du langage de segmentation en unités	Mise à jour pour consolider la segmentation en unités avec la section 18
	18 (Services de segmentation en unités)	Suppression de la segmentation en unités instantanée et extension à tous les services de segmentation en unités	Mis à jour pour tenir compte des fonctionnalités actuelles

	22 (Services de MedEpay Solutions™)	Langue modifiée concernant la description des services et alignée sur la pratique actuelle	Mise à jour pour tenir compte des fonctionnalités/exactitudes actuelles
	31 (Portefeuilles numériques)	Ajout de références Google Pay	Mise à jour de la fonctionnalité

# CHAPTER 1.

## À PROPOS DE VOTRE PROGRAMME DE CARTE

Nous vous remercions d'avoir choisi Elavon. Ce Guide d'exploitation contient les instructions pour le traitement des transactions par carte avec Elavon et la réduction des risques de fraude pour votre entreprise, et il décrit les responsabilités liées à la prestation d'autres services d'Elavon à l'Entreprise.

Veillez lire ce Guide d'exploitation puisque vous représentez la première ligne de défense contre la fraude. Le non-respect de ce Guide d'exploitation peut entraîner des pertes financières pour votre commerce.

Dans ce guide, certains mots et locutions ayant un sens spécifique pour l'industrie des paiements débutent par une lettre majuscule (p. ex., Carte de crédit, Transactions avec présentation de carte). Si vous ne connaissez pas bien ces mots et locutions, reportez-vous à l'Annexe A, *Glossaire* pour les définitions.

### Payments Insider

Payments Insider est un portail client en ligne à l'adresse [www.mypaymentsinsider.com](http://www.mypaymentsinsider.com), par l'entremise duquel une Entreprise peut accéder aux informations sur le compte, aux relevés et à l'historique des paiements. Le portail prend en charge la prestation du Règlement, des Effets contrepassés, de l'ajustement et de la notification supplémentaire, grâce à un outil en ligne pour la visualisation et l'exportation, et offre aussi l'accès au soutien client supplémentaire. Payments Insider peut aider à rationaliser le rapprochement quotidien des Transactions de l'Entreprise et répondre aux questions concernant le matériel de point de vente, en plus de fournir un aperçu des produits et des services qu'Elavon peut fournir. L'Entreprise peut accéder à la section « compte » de Payments Insider pour commander les fournitures nécessaires au traitement de Transactions par Carte. En outre, Payments Insider héberge la toute dernière version des Conditions de service et du Guide d'exploitation.

### À PROPOS DU TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

Pour accepter des paiements par Carte de crédit, Carte de débit ou autres Cartes, vous traitez les Transactions au moyen d'un Dispositif PDV ou du logiciel du point de vente. Un groupe de Transactions s'appelle un Lot et le processus de transmission de ces Transactions à Elavon est dénommé le Règlement.

Lorsque vous réglez un Lot, les renseignements concernant chaque Transaction sont envoyés au réseau de compensation à travers le pays et parfois dans le monde entier. Sur la base de chaque numéro de Carte, Elavon envoie des renseignements sur une Transaction au réseau de compensation correspondant pour que ce dernier les transmette à l'Émetteur qui pourra la facturer au Titulaire de carte. Elavon reçoit les fonds de la Transaction et les envoie ensuite sur votre compte de dépôt à la demande (DDA). Se reporter au Chapitre 2, Traitement des transactions, pour des détails spécifiques à propos du traitement des Transactions.

En contrepartie de ces services, vous devez payer un pourcentage sur chaque Transaction (c'est-à-dire la Remise) et les frais de Transactions, frais d'Autorisation et autres frais spécifiés dans le Contrat. Les frais sont déduits de votre DDA chaque mois ou chaque jour.

Lorsqu'un Titulaire de carte conteste une transaction portée sur son compte, le Titulaire de la carte peut communiquer avec l'Émetteur et déclencher une procédure de litige. Dans un tel cas, le montant de la Transaction est débité de votre CDD et Elavon vous transmet un avis d'Effet contrepassé. Pour protéger vos droits, il est important que vous répondiez rapidement à tout Avis d'effet contrepassé reçu. Reportez-vous au Chapitre 5, *Demandes de remise et Effets contrepassés*, pour une explication détaillée de ce processus.

## LIGNES DIRECTRICES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION

Lors du traitement des Transactions, il est important de se souvenir des lignes directrices générales suivantes :

- **Ne pas placer de Restrictions sur les Transactions par carte :** Discover Network, Visa et Mastercard interdisent de fixer un montant d'achat maximal pour les Transactions par Carte de crédit, sauf si vous êtes un organisme du gouvernement fédéral américain ou un établissement d'études supérieures. Un montant de transaction minimal de 10 \$ est autorisé pour les Transactions par Carte de crédit. Discover Network, Visa et Mastercard permettent de majorer le montant d'une Transaction par Carte de crédit sous réserve de certaines conditions particulières. Vous pouvez accorder une remise à votre prix standard ou offrir une prime pour tout paiement en espèces, par carte de crédit, carte de débit ou toute autre méthode de paiement.
- **Ne pas faire de discrimination :** Sauf dispositions contraires expresses des Lois, vous devez accepter toutes les Cartes valables au sein de votre acceptation lorsqu'elles sont correctement présentées pour le paiement, sans discrimination, et vous devez maintenir une politique qui n'établit aucune discrimination entre les Titulaires de carte souhaitant utiliser une marque de carte particulière pour leurs achats.
- **Protéger la Sécurité des Mots de passe :** Conservez en toute sécurité, tous les mots de passe qui vous permettent d'accéder aux bases de données ou aux services d'Elavon. N'oubliez pas que vous êtes responsable des agissements de toute personne utilisant votre mot de passe. Si vous pensez que votre mot de passe a été compromis ou transmis à un utilisateur non autorisé, veuillez communiquer avec Elavon immédiatement.
- **Protéger la Vie privée du Titulaire de la carte :** Vous ne pouvez demander des renseignements personnels du Titulaire de carte que s'ils s'avèrent nécessaires pour finaliser une Transaction (par exemple, une adresse de livraison ou un numéro de téléphone pour les Transactions Sans présentation de carte) ou si le Centre d'autorisation vocale l'exige de façon spécifique. Vous ne pouvez refuser d'effectuer une Transaction par Carte valide pour la seule raison que le Titulaire de la carte refuse de fournir une preuve d'identification ou des renseignements supplémentaires. Les règlements de Discover Network, Visa et Mastercard interdisent toute mention des renseignements personnels du Titulaire de carte sur le reçu de la Transaction, car une telle mention peut exposer le Titulaire de carte à un risque accru de fraude. Vous ne devez pas utiliser les systèmes d'Elavon, y compris les champs personnalisés ou d'autres champs non protégés au sein des systèmes d'Elavon, afin de recueillir, transmettre ou enregistrer des données sensibles ou confidentielles (telles que les numéros de comptes principaux (PAN), dates d'échéance de Carte, les données de piste, les Numéros d'identification de carte, les Codes de validation de carte, les numéros d'assurance sociale, les Numéros d'identification personnels, les informations sur la santé identifiables individuellement, ou autres données privées) de ses clients ou titulaires de carte.
- **Planifier les Frais et les Rétrofacturations :** Conservez dans votre DDA les fonds suffisants pour couvrir tous les frais, Effets contrepassés ou ajustements susceptibles de survenir. Les frais mensuels sont débités de votre DDA au début de chaque mois pour l'activité du mois précédent. Elavon vous recommande de conserver cinq pour cent (5 %) de votre volume mensuel moyen de traitement disponible sur votre compte pour couvrir les frais mensuels et la possibilité d'Effets contrepassés. N'oubliez pas qu'il ne s'agit que d'une recommandation et que votre entreprise peut nécessiter des fonds disponibles plus importants. Par exemple, les entreprises procédant à des Transactions à haut risque (comme les Transactions sans présentation de la Carte ou celles concernant la fourniture ultérieure de produits ou services) doivent conserver sur leur compte un pourcentage de leur volume moyen mensuel de traitement plus important.
- **Protéger la Sécurité des données du Titulaire de la carte :** Conservez tous les Reçus de Transaction dans un endroit fermé à clé et accessible uniquement au personnel concerné. Lorsque vous jetez les Reçus de transaction une fois la période de conservation écoulée, assurez-vous que les numéros de compte et les Empreintes sont illisibles, car les criminels peuvent commettre des fraudes alors qu'ils ne sont en possession que de bribes des renseignements concernant un Titulaire de carte.

- **Effectuer des audits réguliers** : En plus du solde des reçus quotidien, comparez les Reçus de Transaction au ruban de la caisse enregistreuse pour en vérifier la concordance. Des examens réguliers vous aideront à identifier les problèmes potentiels associés à une caisse enregistreuse ou un associé de vente spécifiques. Vous êtes responsable du règlement des incohérences et de la formation de votre personnel.
- **Connaître vos fournisseurs tiers** : Si vous utilisez un logiciel ou d'autres services (comme un panier en ligne) fournis par un tiers, vous pourriez subir des préjudices et être responsable financièrement des violations de sécurité ou des défaillances du système par un fournisseur tiers. Assurez-vous de bien connaître les exigences et limitations des fournisseurs tiers afin d'être à même de minimiser les interruptions de service et vous protéger de tout accès non autorisé. Vous êtes tenu de vous assurer que tous les renseignements du Titulaire de la carte (notamment ceux auxquels votre fournisseur tiers a accès ou conserve) sont conservés et cryptés dans un environnement sécurisé.
- **Respect du Programme de sécurité** : Vous et tout fournisseur tiers que vous utilisez devez respecter toutes les exigences applicables de la Norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI).
- **Mise en danger des données** : Prévenez Elavon immédiatement (dans les vingt-quatre (24) heures) si vous avez connaissance ou soupçonnez que des renseignements concernant un Titulaire de carte ont été obtenus ou utilisés sans autorisation, même si cette mise en danger concerne un fournisseur tiers. Vous devez prendre des mesures immédiates visant à protéger tous les dossiers commerciaux, journaux et preuves électroniques et communiquer avec les forces de l'ordre locales (notamment le FBI local et les Services secrets des États-Unis). Vous devez collaborer avec nos services afin de rectifier tout problème en découlant, et fournir à Elavon (et obtenir toutes les exonérations de responsabilités nécessaires que vous devez fournir à Elavon) tous les renseignements permettant de vérifier votre capacité à prévenir tout incident éventuel lié aux données conformément au Contrat.
- **Interchange** : Les exigences d'admissibilité au système Interchange, telles que définies par les Réseaux de paiement, ont une incidence sur vos frais ou les suppléments imputés relativement aux Transactions. Vous paierez un taux de remise supérieur, des frais et suppléments plus importants pour les Transactions qui ne sont pas conformes aux critères d'admissibilité au meilleur taux ou qui ont été traitées différemment de celles autorisées.
- **Affichage des Marques de Cartes**. À moins d'avis contraire de la part d'Elavon, vous devez afficher en évidence les versions les plus récentes des noms, symboles ou marques de service du Réseau de paiement et du Réseau EFT, tel qu'approprié, sur ou à proximité du Dispositif PDV, comme demandé ou exigé par les Réseaux de paiement, le cas échéant. Les Entreprises acceptant les Cartes pour des Transactions de commerce électronique doivent afficher de tels noms, symboles ou marques de service sur les écrans de paiement Internet. Vous pouvez également afficher de telles marques sur les matériels promotionnels de manière à informer le public que de telles Cartes de crédit et Cartes de débit sont acceptées dans votre ou vos sites de vente. Votre utilisation de telles marques doit être conforme aux exigences de chaque propriétaire de marque. Votre droit d'utiliser ou d'afficher ces marques continuera pour la durée du Contrat. Lors de la résiliation, vous devez enlever immédiatement ces marques.
- **Transactions interdites**. Vous ne devez pas : (a) présenter pour le paiement à Interchange toute Transaction qui (i) émane d'un refus de chèque personnel du Titulaire de carte, (ii) émane de l'acceptation d'une Carte à un Dispositif PDV qui fournit des certificats, (iii) est illégale, ou (iv) est par ailleurs interdite dans le Guide d'exploitation ou dans les Règlements du réseau de paiement; (b) accepter des paiements du Titulaire de carte pour des frais auparavant engagés à votre établissement et portés au compte de la Carte; (c) accepter une Carte pour récupérer ou refinancer une dette existante qui a été jugée irrécouvrable par l'Entreprise offrant les produits ou des services connexes, ou (d) accepter les Cartes aux Dispositifs PDV qui fournissent des certificats.
- **Marketing; option d'exclusion**. Elavon vise à vous fournir des informations à jour concernant les produits et services qu'elle vous offre. En plus des méthodes traditionnelles de communication d'Elavon, elle peut aussi tenter de vous joindre par messagerie texte mobile et par courriel. En fournissant votre numéro de téléphone mobile ou adresse de courriel dans votre Demande de l'entreprise, vous autorisez Elavon à utiliser ces

informations pour vous contacter au sujet de votre compte et pour vous commercialiser des produits et services supplémentaires. Vous n'êtes pas obligé de fournir votre numéro de téléphone mobile ou adresse de courriel dans le cadre de votre Demande de l'entreprise ou votre inscription, et, si vous le faites, vous pouvez choisir de ne pas recevoir de telles communications d'Elavon en communiquant avec Elavon à [optout@elavon.com](mailto:optout@elavon.com).

## CHAPTER 2.

# TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

Ce Chapitre explique les deux étapes de Traitement des Transactions, l'Autorisation et le Règlement, ainsi que les différents types de Transactions.

### CONFORMITÉ DE L'ENTREPRISE

#### 1. Règlement des Transactions.

- a. Sous réserve de toute autre disposition du Contrat et du respect des conditions du Contrat par l'Entreprise, Elavon traitera les Transactions quotidiennement, déposera les fonds dans le DDA si les transactions quotidiennes ont été adéquatement soumises par l'Entreprise et fournira un crédit provisoire pour ces fonds.
- b. L'Entreprise est responsable du contrôle de ses Transactions, et Elavon n'a nulle obligation de surveiller les Transactions de l'Entreprise afin de s'assurer qu'elles ne sont ni frauduleuses ni autrement douteuses. Toutefois, Elavon peut effectuer cette surveillance, et peut interrompre le service de traitement des Transactions pendant qu'Elavon enquête sur une activité douteuse ou frauduleuse. Elavon peut retarder, à sa convenance raisonnable, l'imputation sur le CDD des fonds liés aux Transactions faisant l'objet d'une enquête sur les activités douteuses ou frauduleuses ou sur les fonds liés aux Transactions pour lesquelles Elavon n'a pas reçu de fonds des Réseaux de paiement applicables. Elavon enquêtera sur ou traitera sans délai toute Transaction retardée et déploiera tous les efforts raisonnables pour informer l'Entreprise de toute Transaction retardée pendant plus de 48 heures.
- c. Si l'Entreprise maintient son DDA avec le Membre, un crédit provisoire pour les Transactions peut être disponible le même jour ouvrable où Elavon traite lesdites Transactions. Peu importe l'endroit où l'Entreprise tient son CDD, l'Entreprise reconnaît et accepte qu'Elavon peut utiliser une méthode « directe » (autorité de débit CCA en vertu de laquelle les Effets contrepassés, les retours, les ajustements, les frais, les amendes, les pénalités, les prélèvements des Réseaux de paiement et les autres montants dus à Elavon sont débités du CDD) ou « nette » (en vertu de laquelle les Effets contrepassés, les retours, les ajustements, les frais, les amendes, les pénalités, les prélèvements des Réseaux de paiement et les autres montants dus à Elavon en vertu du Contrat sont prélevés des produits des Transactions avant de verser lesdits produits au CDD de l'Entreprise) pour récupérer tout montant dû par l'Entreprise. L'Entreprise autorise et désigne Elavon à agir en qualité d'agent de l'Entreprise qui, dans la mesure exigée, sera chargée de recouvrer les montants des Transactions auprès du Client, de l'Émetteur ou de l'établissement financier du Client.

2. **Dépôts.** L'Entreprise reconnaît que son obligation envers Elavon pour toutes les sommes exigibles en vertu du Contrat émane de la même transaction que l'obligation d'Elavon de verser des fonds dans le CDD et que de telles sommes sont dues dans le cadre normal des activités commerciales.

3. **Cautionnement à valoir.** Tous les crédits pour les fonds qui lui sont versés sont provisoires et assujettis à la contrepassation si Elavon ne percevait aucun paiement des sommes de règlement correspondantes des Réseaux de paiement. Tous les crédits sont assujettis aux ajustements en cas d'inexactitudes et d'erreurs (rejets compris) et aux Effets contrepassés, conformément au Contrat et aux Règlements du réseau de paiement. L'Entreprise autorise Elavon à procéder à des écritures de contrepassation ou d'ajustement (redressement de débit ou ajustement de crédit) et à procéder ou à suspendre de telles écritures au besoin pour concéder ou contrepasser un crédit provisoire à l'égard d'une Transaction. Par ailleurs, Elavon se réserve le droit de retarder les crédits du Titulaire de carte émis par l'Entreprise (autres que ceux

concernant les Cartes de débit avec un NIP), jusqu'à sept jours ouvrables aux fins d'une vérification comptable.

4. **Effets contre-passés.** L'Entreprise acceptera des Effets contrepassés et sera responsable envers Elavon pour le montant de toute Transaction contestée par le Titulaire de carte ou l'Émetteur pour tout motif en vertu des Règlements du réseau de paiement. L'Entreprise autorise Elavon à compenser à partir des fonds dus à l'Entreprise ou à débiter sur le CDD ou le Compte de réserve, la somme de tous les Effets contrepassés. L'Entreprise s'engage à coopérer avec Elavon en ce qui a trait au respect des Règlements du réseau de paiement portant sur les Effets contrepassés.
5. **Transactions originales.** En aucun cas, Elavon ne saura être tenue responsable du traitement des retours, des remboursements ou des ajustements en rapport avec des Transactions qu'Elavon n'a pas traitées à l'origine.
6. **Compte de dépôt à la demande.** L'Entreprise approvisionnera le DDA au moyen de fonds suffisants afin de satisfaire l'ensemble des Transactions envisagées par le Contrat et tous les Effets contre-passés, retours, ajustements, frais, amendes, sanctions, évaluations des Réseaux de paiements et autres paiements exigibles en vertu du Contrat.
7. **Erreurs invoquées.** Il incombe à l'Entreprise de rapprocher les relevés ou les factures qu'elle reçoit d'Elavon concernant les Services, tout Réseau de paiement et tout fournisseur tiers avec les relevés que l'Entreprise reçoit pour son DDA.
  - a. L'Entreprise doit rapidement examiner tous les relevés du CDD et informer Elavon par écrit de toutes les erreurs sur le relevé qu'elle a reçu d'Elavon. Cette notification doit comprendre :
    - i. le nom et le numéro de compte de l'Entreprise;
    - ii. le montant en dollars de l'erreur invoquée;
    - iii. une description de l'erreur invoquée;
    - iv. une explication du motif qui pousse l'Entreprise à croire qu'il y a une erreur et la cause de celle-ci, si elle est connue.
  - b. Si l'Entreprise ne fournit pas l'avis écrit exigé à Elavon dans les 45 jours suivant la date du relevé ou de la facture d'Elavon contenant l'erreur prétendue, Elavon ne pourra être tenue responsable envers l'Entreprise pour toute erreur liée audit relevé. L'Entreprise n'est pas en droit de présenter une réclamation contre Elavon quant à une quelconque perte ou dépense en rapport avec une erreur invoquée dans les 45 jours qui suivent immédiatement la réception par Elavon de la notification écrite de l'Entreprise. Pendant cette période de 45 jours, Elavon peut enquêter sur l'erreur invoquée, (et l'Entreprise n'engagera aucuns frais ni dépense relativement à l'erreur invoquée sans en aviser Elavon) et aviser l'Entreprise de la résolution qu'elle propose pour rectifier l'erreur, le cas échéant.
8. **Utilisation des marques de commerce.** L'Entreprise utilisera et affichera les marques des Réseaux de paiement, tel qu'exigé par les Réseaux de paiement et conformément aux normes d'utilisation établies par les Réseaux de paiement. Le droit d'utiliser l'ensemble desdites marques par l'Entreprise prendra fin dès la résiliation du Contrat ou sur avis d'un Réseau de paiements de mettre un terme à une telle utilisation. Lorsque l'Entreprise utilise du matériel promotionnel fourni par les Réseaux de paiement, elle ne doit pas impliquer que les Réseaux de paiement approuvent des produits ou services autres que les siens, ou que l'utilisation d'un produit d'un Réseau de paiement constitue une obligation d'achat. L'Entreprise ne doit pas mentionner ou sous-entendre les Réseaux de paiement en décrivant les critères d'admissibilité aux produits ou services de l'Entreprise.

9. **Exactitude des informations.** L'Entreprise doit informer Elavon par écrit au moins dans les 10 jours ouvrables précédant tout changement important apporté aux informations contenues dans la Demande de l'entreprise, le processus de soumission (le cas échéant) ou le Contrat, notamment, tout site ou toute installation supplémentaire où l'Entreprise souhaite utiliser les services d'Elavon, le type d'entité (p. ex., partenariat, société par actions, etc.), tout changement de contrôle de l'Entreprise, les changements importants apportés aux types de marchandises et de services fournis ou aux paiements acceptés, et la façon dont les Transactions sont conclues (c.-à-d. par téléphone, par courrier, par commerce électronique ou en personne sur les lieux de l'Entreprise). L'Entreprise fournira rapidement toute information supplémentaire qu'Elavon peut raisonnablement lui demander concernant le changement. Elavon peut se fonder sur les instructions écrites soumises par l'Entreprise pour demander des modifications à apporter aux renseignements commerciaux de l'Entreprise. L'Entreprise peut demander une confirmation écrite du consentement d'Elavon aux modifications des renseignements commerciaux de l'Entreprise.
10. **Reçus de Transaction.** L'Entreprise est responsable de toutes les Transactions jusqu'au moment de la réception et de la validation de ces Transactions par Elavon. L'Entreprise conservera suffisamment d'informations et de données de « sauvegarde » (p. ex., les Reçus de transaction ou les rapports détaillés) à l'égard des Transactions (et fournira ces informations et données sur demande à Elavon) pour reconstruire toutes les informations ou données perdues suite à une défaillance du système de l'Entreprise ou d'Elavon. Elavon n'a pas le devoir de recréer les Transactions perdues ou les Reçus de transaction, sauf si la perte est due à la violation du Contrat de la part d'Elavon. Il incombe à l'Entreprise de développer, maintenir et mettre à l'essai un plan de reprise des activités.

## PROCESSUS DE TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

Lors du traitement des Transactions :

- Les Transactions peuvent être glissées, saisies manuellement ou faites par insertion d'une Carte à puce. Gardez la Carte en main jusqu'à la conclusion de la Transaction s'il s'agit d'une Transaction glissée ou saisie manuellement.
- Si le Dispositif PDV affiche « Consultation » ou « Appeler l'autorisation » pendant une Transaction, composez le numéro de téléphone sans frais du Centre d'autorisation vocale (indiqué sur l'autocollant apposé sur le Dispositif PDV) et suivez les directives de l'opérateur.
- Si l'Entreprise reçoit un Code d'approbation et d'autorisation, mais que le Titulaire de carte, la Carte ou les circonstances de la Transaction semblent toujours douteux, demandez une Autorisation Code 10 et suivez les directives de l'opérateur. Reportez-vous au Chapitre 4, *Procédures Code 10*, pour des renseignements supplémentaires.
- Utilisez un stylo à bille pour toutes les étapes au cours desquelles vous devez écrire des renseignements. Vous ne devez jamais écrire sur un Reçu de transaction à l'aide d'un marqueur ou d'un crayon.
- N'inscrivez aucun renseignement supplémentaire (p. ex. le numéro de téléphone, l'adresse, le numéro de permis de conduire ou le numéro d'assurance sociale du Titulaire de la carte) sur un Reçu de transaction.

Pour traiter une Transaction, suivez ces étapes :

1. **Suivez toutes les invites et saisissez tous les éléments de données.** L'Entreprise doit fournir tous les éléments nécessaires pour recevoir l'autorisation requise pour les Transactions et l'Entreprise peut inclure des éléments de données facultatifs pour obtenir un meilleur taux Interchange.

Par exemple : Les Transactions par cartes en cours qui sont effectuées avec une carte Visa Business, Visa Corporate et Visa Purchasing doivent inclure la taxe de vente pour prétendre au taux de compensation de niveau II, le cas échéant.

2. **S'assurer de la validité de la Carte.** Vérifiez la date d'expiration de la Carte et les autres caractéristiques pour vous assurer que la Carte est valide. Reportez-vous au Chapitre 3, *Prévention de la fraude par Carte de paiement*, pour plus de renseignements sur la prévention des pertes et la validation.
3. **Insérez la Carte à puce dans le Dispositif PDV/glissez la Carte dans le Dispositif PDV.** Si la Carte fut correctement glissée, l'Entreprise pourrait être invitée à saisir sur le Dispositif PDV les quatre derniers chiffres du numéro de Carte. Au cours de ce processus, le numéro de compte inclus dans la Puce ou la Bande magnétique est comparé avec le numéro de compte embossé sur la Carte.

Si le Dispositif PDV est incapable de lire la Puce ou la Bande magnétique, appuyez sur la touche correspondante pour procéder à une Transaction manuelle. Lorsqu'invité à le faire, saisissez sur le Dispositif PDV le numéro de la Carte et la date d'expiration embossés au recto de la Carte. Si l'Entreprise possède une imprimante ou presse à Carte, prenez une Empreinte de la Carte sur un Reçu de transaction papier de manière à prouver la présence de la Carte lors de la Transaction. Conservez le Reçu de transaction comportant l'Empreinte avec le Reçu de transaction imprimé électroniquement sur le Dispositif PDV.

Assurez-vous que le Reçu de transaction papier comporte tous les renseignements sur la Transaction, tels que le montant de la Transaction, la date de la Transaction, les coordonnées de l'Entreprise, le Code d'approbation et d'autorisation, et, le cas échéant, la signature du Titulaire de carte.

4. **Saisissez le montant de la Transaction.** Lorsqu'invité à le faire, saisissez sur le Dispositif PDV le montant de la Transaction à l'aide du pavé numérique. Le point décimal n'est pas nécessaire.

Par exemple : Saisissez 125,00 \$ en appuyant sur les touches **1-2-5-0-0** l'une après l'autre, puis appuyez sur **ENTRÉE**. Un message s'affiche sur le Dispositif PDV, indiquant que l'Autorisation de la Transaction est en cours.

5. **Obtenez le Code d'approbation et d'autorisation.** Si la Transaction est approuvée, le Code d'approbation et d'autorisation s'imprime sur le Reçu de transaction. Si vous n'avez pas d'imprimante, le Code d'approbation et d'autorisation s'affiche sur le Dispositif PDV. Si vous prenez une Empreinte de la Carte, n'oubliez pas d'enregistrer le Code d'approbation et d'autorisation sur le Reçu de transaction.

Si la Transaction est refusée, le message « Refusé » ou « Refusé, conservez la carte » s'affiche sur le Dispositif PDV. Dans de tels cas, veuillez demander une autre méthode de paiement.

Si le Dispositif PDV affiche « Consultation » ou « Appeler l'autorisation », composez le numéro de téléphone sans frais du Centre d'autorisation vocale (indiqué sur l'autocollant apposé sur le Dispositif PDV) et suivez les directives de l'opérateur. Dès la réception du Code d'approbation et d'autorisation, saisissez-le sur le Dispositif PDV pour conclure la Transaction. Si l'Autorisation est refusée, le Centre d'autorisation vocale peut demander à l'Entreprise de saisir la Carte. Dans un tel cas, suivez les directives de l'opérateur. Une récompense peut vous être versée pour le retour d'une carte à la demande du Centre d'autorisation vocale.

6. **Au besoin, demandez au Détenteur de carte de Signer le reçu de transaction de crédit (le cas échéant).** Lors de Transactions avec Présentation de la carte, il peut être nécessaire que le Détenteur de carte signe les Reçus de transactions. L'Entreprise ne doit pas accepter la Carte si : (i) la Carte a expiré; (ii) la signature sur le Reçu de transaction ne correspond pas à celle de la Carte ou si le volet de signature au verso de la Carte est vide ou porte la mention « Voir ID », ou (iii) le numéro de compte embossé sur la Carte ne correspond pas au numéro de compte compris dans la Bande magnétique de la Carte. Si les doutes persistent quant à la Transaction ou quant au Titulaire de carte, effectuez une Autorisation Code 10. Reportez-vous à la section *Identification des Cartes valides* du Chapitre 3, pour plus de renseignements.

7. **Remettez la carte et la copie Client du Reçu de transaction au Titulaire de la carte.** Une fois la Transaction terminée, remettez la Carte au Titulaire de la carte, accompagnée de la copie Client du Reçu de transaction. Conservez la copie pour l'Entreprise du Reçu de transaction pour les dossiers de l'Entreprise.

## AUTORISATION

La première étape du Traitement d'une Transaction consiste à demander l'Autorisation de l'Émetteur d'accepter une Carte comme paiement. Avant toute Transaction, l'Entreprise doit obtenir un Code d'approbation et autorisation. La demande d'Autorisation peut être effectuée de l'une des deux manières suivantes :

- **Autorisation électronique.** L'Entreprise glisse une Carte, insère une Carte à puce ou saisit manuellement un numéro de Carte dans un Dispositif PDV. Le Dispositif PDV transmet alors électroniquement les Renseignements sur la Transaction à l'Émetteur à des fins d'Autorisation.
- **Autorisation vocale.** L'Entreprise utilise généralement l'Autorisation vocale si son Dispositif PDV ne fonctionne pas ou si l'Émetteur demande des renseignements supplémentaires lors de la procédure d'Autorisation électronique. L'Entreprise appelle le Centre d'autorisation vocale, qui communique ensuite électroniquement les renseignements sur la Transaction à l'Émetteur. Un exploitant ou un système de réponse vocale interactive (IVR) fournit à l'Entreprise la Réponse d'autorisation donnée par l'Émetteur. Les numéros de téléphone sans frais du Centre d'autorisation vocale sont indiqués sur un autocollant apposé sur le Dispositif PDV. Si le Dispositif PDV n'est pas équipé de cet autocollant, communiquez avec le Service Marchands.

Le schéma suivant représente le processus d'autorisation électronique :



**Figure 2-1. Processus d'Autorisation**

1. **Autorisation d'achats :** le processus de Transaction commence dès que le Titulaire d'une carte souhaite acheter des produits ou services avec sa Carte. Avant de pouvoir conclure une Transaction, l'Entreprise doit recevoir un Code d'approbation et d'autorisation de l'Émetteur.
2. **Entreprise :** Le Dispositif PDV de l'Entreprise transmet les Renseignements sur la Transaction à l'Hôte d'Elavon de manière à vérifier le Numéro d'identification du marchand (NIM), lire le numéro de Carte et acheminer les renseignements vers l'Émetteur approprié.
3. **Hôte d'Elavon :** L'Hôte d'Elavon transmet les renseignements à l'Émetteur par le biais du Réseau Discover Network, Visa, ou Mastercard, ou directement à d'autres réseaux Émetteurs (p. ex. American Express).
4. **Émetteur :** L'Émetteur détermine si la Transaction doit être approuvée et envoie une Réponse d'autorisation à Elavon.
5. **Hôte d'Elavon/Entreprise :** L'Hôte d'Elavon reçoit la Réponse d'autorisation de l'Émetteur et la transmet à l'Entreprise. L'Entreprise reçoit la Réponse d'autorisation de l'Hôte d'Elavon et suit les étapes nécessaires pour conclure ou refuser la Transaction.

Une demande d'Autorisation est requise pour chaque Transaction afin de valider le numéro de Carte, de déterminer qu'elle n'a pas été signalée perdue ou volée et confirmer que le solde de crédit disponible est suffisant. L'Émetteur détermine si la Transaction doit être approuvée et transmet l'une ou l'autre des réponses suivantes à Elavon, qui à son tour, la transmet à l'Entreprise :

- **Code d'approbation et d'autorisation** : Code d'autorisation : le compte présente un crédit ou des fonds suffisants pour procéder à la vente, et la Carte n'a pas été signalée perdue, volée ou non valide. L'Entreprise peut conclure la Transaction.
- **Code refusé** : Code refusé : l'Émetteur n'approuve pas la Transaction. L'Entreprise doit demander une autre forme de paiement et ne pas soumettre de nouveau cette Carte à des fins d'Autorisation.
- **Code refusé, conservez la carte** : l'Émetteur n'approuve pas la Transaction et vous demande de ne pas remettre la Carte au Titulaire de la carte. La Carte doit être coupée sur toute sa longueur sans endommager la Bande magnétique, puis envoyée avec l'IDM, l'adresse de l'Entreprise et la date de l'incident, à :

Traitement des exceptions

À l'attention de : Saisie de Carte

Elavon, Inc.

7300 Chapman Highway Knoxville, TN 37920

- **« Consultation » ou « Appeler l'autorisation »** : L'Émetteur demande que l'Entreprise appelle le Centre d'autorisation vocale, qui fournira un Code d'approbation et d'autorisation ou demandera à l'Entreprise des renseignements supplémentaires sur le Titulaire de carte (p. ex., le nom de jeune fille de sa mère). Le Centre d'autorisation vocale fournit ces renseignements à l'Émetteur, qui approuve ou rejette la Transaction.

La réception d'un Code d'approbation et d'autorisation en réponse à une demande d'Autorisation ne :

- Garantit pas que l'Entreprise recevra le paiement final pour une Transaction;
- Garantit pas que le Titulaire de carte ne contestera pas ultérieurement la Transaction (toutes les Transactions par Carte peuvent faire l'objet d'un Effet contrepasé, même après l'obtention d'un Code d'approbation et d'autorisation);
- Met pas l'Entreprise à l'abri d'un Effet contrepasé pour les Transactions non autorisées ou de litiges relatives à la qualité des produits ou services; ou
- Valide pas une Transaction frauduleuse ou une Transaction effectuée avec une Carte arrivée à expiration.

L'Entreprise doit respecter les éventuelles directives reçues pendant la procédure d'Autorisation. Dès la réception d'un Code d'approbation et d'autorisation, l'Entreprise ne doit traiter que la Transaction autorisée et reporter le Code d'approbation et d'autorisation sur le Reçu de transaction. Lorsqu'une Transaction est effectuée sans glisser, insérer ou prendre une Empreinte de la Carte, l'Entreprise est tenue de confirmer l'identité du Client comme étant le Titulaire de carte, qu'il ait obtenu ou non un Code d'approbation et d'autorisation.

### Annulations d'Autorisations complètes et partielles

Une « annulation d'autorisation » est une Transaction en temps réel initiée lorsque le Client décide qu'il ne veut plus procéder à la Transaction ou si l'Entreprise ne peut conclure la Transaction pour une raison quelconque (p. ex., l'article n'est pas en stock, la Transaction est « expirée » en attente de la réponse à la demande d'Autorisation). Pour entreprendre une annulation d'autorisation, la Transaction doit avoir déjà été autorisée, mais non soumise pour Règlement. Si la Transaction a déjà été soumise aux fins de traitement, l'Entreprise doit alors entreprendre une Transaction nulle, un remboursement ou une autre Transaction similaire de manière à rétablir le solde de crédit disponible au Client. L'Entreprise doit procéder à l'annulation partielle de l'Autorisation chaque fois qu'elle détermine que le montant définitif de la Transaction sera inférieur au montant de l'Autorisation. L'Entreprise doit traiter une annulation d'Autorisation (i) dans les 24 heures suivant la demande d'Autorisation initiale s'il s'agit de

Transactions Avec présentation de carte, ou (ii) dans les 72 heures suivant la demande d'Autorisation initiale, s'il s'agit de Transactions Sans présentation de carte.

Cette exigence ne s'applique pas si l'Entreprise est correctement identifiée par l'un des Codes de catégorie de marchand (CCM) suivants :

- MCC 3351 à 3441 (agences de location de voitures);
- MCC 3501 à 3999 (hébergement – hôtels, motels, lieux de villégiature);
- MCC 4411 (croisiéristes);
- MCC 7011 (hébergement – hôtels, motels, lieux de villégiature – non classifié par ailleurs); et
- CCM 7512 (agence de location de voitures – non classifiée par ailleurs).

### RÈGLEMENT DES TRANSACTIONS QUOTIDIENNES

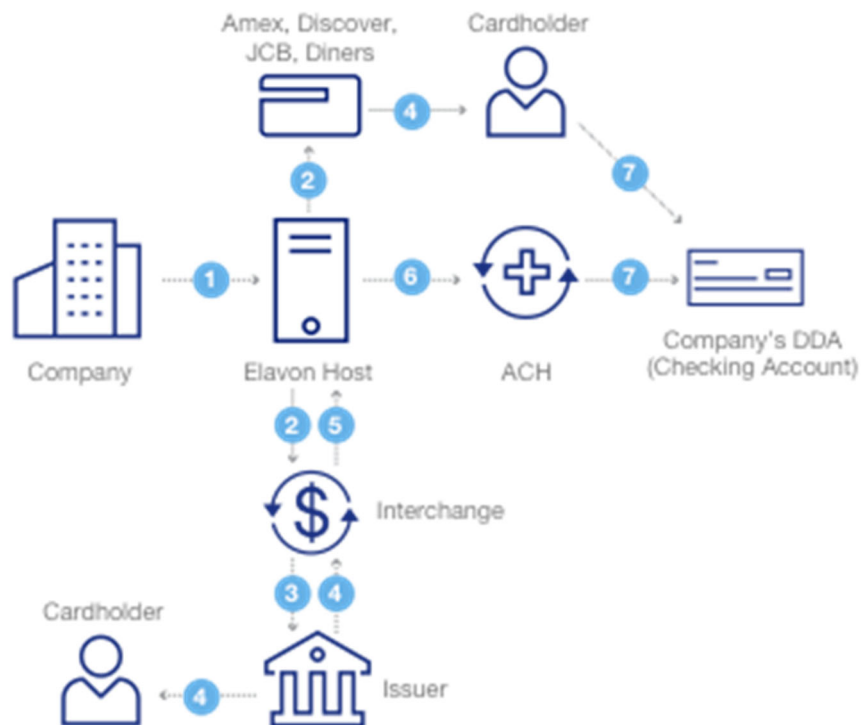
Le règlement des Transactions quotidiennes peut aider à éliminer les erreurs de soldes, à enregistrer rapidement les dépôts dans le CDD de l'Entreprise, à éviter la facturation en double aux clients et à réduire les Rétrofacturations. Pour régler le Lot quotidien, procédez comme suit :

1. **Totalisez les Reçus de transactions et les Reçus de transaction de crédit de la journée.**
2. **Assurez-vous que les Reçus de transaction sont égaux aux totaux du Dispositif PDV.** L'Entreprise peut imprimer un rapport à partir du Dispositif PDV pour faciliter l'obtention du solde. Pour de plus amples renseignements sur l'obtention du solde, reportez-vous aux instructions fournies avec le Dispositif PDV. Si les totaux ne correspondent pas, procédez comme suit :
  - a. Comparez les Reçus de transaction aux entrées individuelles du Dispositif PDV.
  - b. Procédez à tout ajustement nécessaire avant de transmettre ou de clore le Lot. Pour procéder aux ajustements, reportez-vous aux instructions du Dispositif PDV.
3. **Fermez le Lot conformément aux instructions du Dispositif PDV.**

**Remarque :** Soumettez chaque jour les Transactions à des fins de traitement pour obtenir les meilleurs tarifs.

### RÈGLEMENT (PAIEMENT DES TRANSACTIONS À L'ENTREPRISE)

L'étape finale du traitement d'une Transaction est le Règlement, qui s'effectue lorsque l'Entreprise transmet toutes ses Transactions par Carte à Elavon pour en recevoir le paiement. Lors du Règlement, l'Entreprise reçoit le paiement et les Transactions préalablement validées sont imputées aux Titulaires de carte. Le schéma suivant représente le processus de Règlement :



**Figure 2-2. Processus de Règlement**

1. **Entreprise :** Transmet toutes les Transactions approuvées non réglées (appelées Lot ouvert) par le Dispositif PDV à l'Hôte d'Elavon dans le but de régler le Lot.
2. **Hôte d'Elavon :** Envoie toutes les Transactions au Réseau de paiement concerné (Visa, MasterCard, Discover, JCB, et, selon le cas, American Express). Les Transactions sont envoyées sur Interchange et d'autres transactions par Carte à l'Émetteur concerné (p. ex., les Transactions American Express à American Express si American Express provisionne l'Entreprise directement). Si les Transactions ne sont pas envoyées à Interchange, passez à l'étape 4.
3. **Interchange :** Le Réseau de paiement transmet les renseignements sur la Transaction à l'Émetteur concerné.
4. **Émetteur :** Inscrit la Transaction sur le compte du Titulaire de la carte. L'Émetteur transmet à Interchange la différence entre le montant de la Transaction et les frais d'Interchange exigés d'Elavon, ou porte les fonds au CDD de l'Entreprise (voir étape 7).
5. **Interchange :** Le Réseau de paiement envoie les versements de fonds pour le montant de la Transaction moins les frais d'Interchange à l'Hôte d'Elavon.
6. **Hôte d'Elavon :** Transmet un message à la Chambre de compensation automatisée (CCA) pour demander le paiement des Transactions à l'Entreprise.
7. **Chambre de compensation automatisée (ACH) :** Transmet électroniquement les fonds d'Elavon au CDD de l'Entreprise.

## RESTRICTIONS CONCERNANT LE TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

**Frais supplémentaires sur les Transactions par carte de crédit.** Voir le chapitre 14 pour plus de détails sur les facturations de frais supplémentaires autorisées.

**Politique de retour.** Lors de toute Transaction, l'Entreprise doit informer le Titulaire de carte de toute restriction que l'Entreprise impose au retour des marchandises.

**Aucune plainte contre le Titulaire de la carte.** À moins qu'Elavon ne refuse une Transaction ou n'annule son acceptation antérieure d'une Transaction (p. ex., la réception d'une Rétrofacturation) : (i) l'Entreprise ne pourra, pour aucune Transaction, faire de réclamation au Titulaire de carte, ni invoquer le droit d'être payé par lui; et (ii) l'Entreprise n'acceptera aucun paiement du Titulaire de carte pour des produits ou services déjà inclus dans un Reçu de transaction (et si l'Entreprise reçoit de tels paiements, elle doit immédiatement les remettre à Elavon).

## TRAITEMENT DES TRANSACTIONS DE CRÉDIT (RETOURS ET ÉCHANGES)

### Retours et Échanges.

Si l'Entreprise a une politique particulière en matière de retours ou de remboursements, elle doit faire en sorte que la politique soit clairement affichée au point de vente et imprimée sur le Reçu de transaction en utilisant des lettres d'environ ¼ de pouce de hauteur et à proximité de la ligne de signature.

Si l'Entreprise traite un échange d'une valeur égale, aucune action n'est requise. Cependant, si l'échange concerne une marchandise de valeur supérieure ou inférieure, l'Entreprise doit émettre un Reçu de transaction ou un Reçu de transaction de crédit pour la différence. L'Entreprise peut plutôt rembourser le montant complet de la Transaction d'origine au Titulaire de carte, puis procéder à l'échange sous la forme d'une nouvelle Transaction.

**Reçu de Transaction par carte de crédit.** Le remboursement d'une Transaction doit être effectué en émettant un crédit sur la Carte ayant servi à payer l'achat d'origine. Un achat par Carte ne doit pas être remboursé en espèces ou par chèque. Un achat effectué en espèces ou par chèque ne doit pas être remboursé sur le compte d'une Carte. L'Entreprise doit préparer un Reçu de transaction de crédit pour le montant du crédit émis et le soumettre à Elavon dans le délai le plus court entre celui prescrit par la loi applicable et celui prescrit par les Règlements du réseau de paiement. L'Entreprise ne doit pas transmettre un Reçu de transaction de crédit lié à un Reçu de transaction si ce dernier n'a pas été transmis à Elavon ni un Reçu de transaction de crédit dont le montant dépasse celui du Reçu de transaction d'origine. Elavon prélèvera du CDD le montant total de chaque Reçu de transaction de crédit qui lui est transmis.

**Révocation d'un Crédit.** Elavon peut, à sa discrétion raisonnable, refuser la validation de tout Reçu de transaction de crédit.

**Répétition du Traitement.** L'Entreprise n'est pas autorisée à retransmettre une Transaction ou à répéter son Traitement une fois qu'elle a été refacturée.

## REÇUS DE TRANSACTION

Un Reçu de transaction est un document ou un enregistrement électronique prouvant un achat de produits ou services effectués par Carte auprès d'un marchand, par un Client. L'Entreprise doit remettre un Reçu de transaction au Client pour ses propres dossiers.

Les Reçus de transaction sont obligatoires pour tous les types de Transactions et doivent être conservés pendant une durée minimale de deux ans (ou toute autre durée plus longue prévue par les Règlements du réseau de paiement ou par la loi). L'Entreprise devrait conserver les Reçus de transaction en lieu sûr et classés par ordre chronologique selon la date de la Transaction.

Chaque Reçu de transaction doit comporter les renseignements suivants :

- Date de la transaction
- Montant total de la Transaction, y compris les taxes applicables, les frais et tout ajustement ou crédit
- Type de Transaction (p. ex., crédit, achat)
- Numéro de compte de la Carte (obligatoirement tronqué sur la copie du Titulaire de carte) accompagné de la marque de paiement spécifique (p. ex. Visa, Mastercard ou Discover)
- Espace pour la signature du Titulaire de la Carte lors de Transactions avec présentation de la Carte
- Code d'approbation et d'autorisation
- Nom de l'Entreprise et emplacement
- Code d'emplacement (c.-à-d. le Dispositif PDV ou NIM fourni par Elavon)
- Modalités spéciales de retour et de remboursement imprimées à proximité de la ligne de signature du Titulaire de la carte sur le Reçu de transaction, en cas de restrictions
- Mention des destinataires de chaque copie du Reçu de transaction (p. ex. copie Entreprise, copie Banque et copie Titulaire de la carte).

#### Reproduction des renseignements

Lors de Transactions Avec présentation de carte, si le nom du Titulaire de carte, le numéro de compte de la Carte, la date d'expiration de la Carte ou le nom et emplacement de l'Entreprise ne sont pas lisibles ou imprimés sur le Reçu de transaction, l'Entreprise devra reproduire lisiblement tous ces renseignements sur le Reçu de transaction.

#### Troncature

- **Copie Titulaire de la carte du Reçu de transaction.** Le numéro de compte de la Carte doit être tronqué (tous les chiffres sauf les quatre derniers sont supprimés) et la date d'expiration doit être supprimée sur toutes les copies de Reçus de transaction et autres documents fournis au Titulaire de carte, quel que soit le Dispositif PDV utilisé pour générer le Reçu de transaction. Les chiffres supprimés doivent être remplacés par un caractère de remplissage, comme « x », « \* » ou « # » et non par des espaces vides ni des caractères numériques. Ces règles de troncature ne s'appliquent pas aux Transactions pour lesquelles le seul moyen d'enregistrer le numéro de compte de la Carte et sa date d'expiration est de les inscrire à la main ou de prendre une empreinte ou une copie de la Carte.
- **Copie Entreprise du Reçu de transaction.** La date d'expiration ne doit pas figurer sur la copie du Reçu de transaction destinée à l'Entreprise.

#### Bandes magnétiques/Puces illisibles

Lors de Transactions Avec présentation de Carte, si le Dispositif PDV de l'Entreprise ne parvient pas à lire la Bande magnétique ou la Puce de la Carte alors que l'Entreprise tente de présenter électroniquement une Transaction autorisée, l'Entreprise doit produire un Reçu de transaction manuel en plus d'avoir à saisir manuellement les détails de la Transaction dans le Dispositif PDV aux fins de traitement.

#### Composants d'une Transaction manuelle

Un Reçu de transaction manuel doit contenir les mêmes renseignements que ceux susmentionnés pour un Reçu de transaction électronique, ainsi que les renseignements suivants :

- Empreinte physique de la Carte (aucune photocopie)
- Signature du Titulaire de la carte
- Initiales du vendeur ou numéro de service

**REMARQUE** : Si le Titulaire de carte présente une Carte non embossée et que le Dispositif PDV ne parvient pas à lire la Bande magnétique ou Puce, l'Entreprise doit demander d'utiliser un autre moyen de paiement. Il est interdit d'établir un Reçu de transaction manuelle pour les Transactions effectuées avec une carte non embossée.

#### **Remise de Reçus de transaction aux Titulaires de carte**

L'Entreprise doit fournir une copie complète et lisible du Reçu de transaction au Titulaire de carte en format électronique (p. ex., courriel, télécopie) ou papier (p. ex., écrit, généré par le Dispositif PDV) au moment de la Transaction.

#### **Transmission électronique des Reçus de transaction à Elavon**

Si l'Entreprise utilise les services d'Autorisation ou de saisie de données électroniques, elle doit saisir les données relatives aux Transactions dans un Dispositif PDV, régler les Transactions et transmettre les données à Elavon, sous la forme précisée par Elavon et avant la fin de la journée pendant laquelle les Transactions ont eu lieu. Si Elavon demande une copie d'un Reçu de transaction, un Reçu de transaction de crédit ou une autre preuve de Transaction, l'Entreprise doit fournir le document demandé dans le délai prescrit sur ladite demande.

#### **Reçus de transaction multiples**

L'Entreprise doit indiquer sur un Reçu de transaction unique le montant total des produits et services achetés, sauf dans les cas suivants : (i) un paiement partiel a été saisi sur le Reçu de transaction et le solde du montant de la Transaction est payé en espèces ou par chèque au moment de la Transaction; ou (ii) un Reçu de transaction représente une avance sur une Transaction effectuée conformément au Contrat et aux Règlements du réseau de paiement.

#### **Livraison différée**

L'Entreprise déclare et garantit à Elavon que l'Entreprise n'aura pas recours au crédit issu de Transactions avec livraison différée effectuées pour l'achat de produits ou services. L'Entreprise maintiendra un fonds de roulement suffisant pour garantir la livraison des produits ou services à la date prévue, quel que soit le crédit résultant des Reçus de transaction ou autres Reçus de transaction de crédit en rapport avec les Transactions avec livraison différée.

#### **TRAITEMENT DES TRANSACTIONS SANS PRÉSENTATION DE LA CARTE**

Les Transactions Sans présentation de Carte sont celles où la Carte n'est pas présentée à l'Entreprise au moment de la vente. De telles Transactions comprennent les Transactions de commandes postales (CP), de commandes téléphoniques (CT) et de commerce électronique (CE). L'Entreprise doit obtenir l'autorisation d'Elavon pour traiter les Transactions Sans présentation de carte.

Obtenez les renseignements suivants auprès du Titulaire de carte avant de traiter une Transaction Sans présentation de Carte :

- adresse de facturation du Titulaire de la carte
- adresse d'expédition, si différente de l'adresse de facturation
- numéro de téléphone du Titulaire de la carte

- numéro de compte du Titulaire de la carte
- Date d'expiration de la Carte
- numéro CVV2/CVC2/CID
- nom de l'acheteur (à la place de la signature du Titulaire de la carte)

**REMARQUE :** L'Entreprise ne doit pas conserver ou enregistrer l'élément de données CVV2/CVC2/CID au-delà de la demande d'Autorisation initiale et ne doit pas l'imprimer sur le Reçu de transaction ou sur tout document remis au Titulaire de carte.

En plus des exigences relatives au Reçu de transaction définies dans la section Reçu de transaction du présent Chapitre 2, un Reçu de transaction Sans présentation de carte doit également contenir :

- l'adresse du site Internet de l'Entreprise;
- les coordonnées du service à la clientèle, y compris le numéro de téléphone.

L'Entreprise ne doit pas régler une Transaction avant d'avoir expédié les marchandises correspondantes. Ceci augmente le risque d'Effets contrepassés à l'Entreprise et est interdit par le Contrat.

#### **Commande postale/commande téléphonique (CP/CT)**

Le traitement des Transactions de CP/CT représente un risque plus élevé et est susceptible d'entraîner une plus grande incidence d'Effets contrepassés. L'Entreprise est donc responsable de tous les Effets contrepassés et de toutes les pertes relatives aux Transactions CP/CT. L'Entreprise peut utiliser un service de vérification d'adresse (« SVA ») pour les Transactions CP/CT. L'Entreprise obtiendra la date d'expiration de la carte pour une Transaction CP/CT, qu'elle transmettra lors de la demande d'Autorisation de la Transaction. Pour les Transactions CP/CT, l'Entreprise imprimera ou saisira lisiblement les mots ou lettres correspondants sur la ligne de signature du Reçu de transaction : commande téléphonique ou « CT » ou commande postale ou « CP », selon le cas. Pour toute Transaction CP/CT, Elavon recommande à l'Entreprise d'obtenir la signature du Titulaire de carte sur un Reçu de transaction ou toute autre preuve de livraison.

#### **Commerce électronique**

L'Entreprise ne devrait traiter des Transactions de commerce électronique qu'après leur chiffrement par Elavon ou par un tiers autorisé par Elavon. Les Transactions par Internet représentent un risque élevé et sont susceptibles d'entraîner une plus grande incidence d'Effets contrepassés. L'Entreprise est donc responsable de tous les Effets contrepassés et de toutes les pertes relatives aux Transactions de commerce électronique, qu'elles aient été chiffrées ou non. Pour toute Transaction de commerce électronique, Elavon recommande à l'Entreprise d'obtenir la signature du Titulaire de carte sur un Reçu de transaction ou toute autre preuve de livraison. L'Entreprise sera responsable de tous les frais de communication liés aux Transactions de commerce électronique. L'Entreprise est consciente qu'Elavon n'est pas responsable de la gestion du lien de télécommunications pour les Transactions de commerce électronique et que cette responsabilité incombe à l'Entreprise. L'Entreprise autorise Elavon à exécuter un contrôle annuel et un examen de son site Web ou toute autre vérification supplémentaire d'obligation de diligence, conformément aux Règlements du réseau de paiement pour les entreprises de commerce électronique.

Visitez le site Web [http://www.pcisecuritystandards.org/security\\_standards/pci\\_dss.shtml](http://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/pci_dss.shtml) ou communiquez avec le Service à la clientèle au 1 800 725-1243 pour plus de renseignements relativement aux normes sur les données de cartes.

**Exigences du site Web.** Le site Web de l'Entreprise doit contenir tous les renseignements suivants : (a) l'identification du nom de l'Entreprise tel qu'il est affiché sur le site Web et tel qu'il apparaîtra sur le relevé du Titulaire de carte; (b) l'affichage bien en vue des informations comme le nom de l'Entreprise ainsi que toute autre information figurant

sur le site Web, autres que des images des produits ou des services offerts à la vente; (c) la description complète des marchandises ou des services offerts; (d) la politique de retour des marchandises et de remboursement; (e) les personnes-ressources du service à la clientèle, y compris l'adresse électronique ou le numéro de téléphone; (f) l'adresse postale complète (rue, ville, province, code postal et pays) de l'établissement permanent de l'Entreprise; (g) l'adresse complète de l'établissement permanent de l'Entreprise sur l'écran de paiement (qui affiche le montant total de l'achat) ou sur les pages du site Web présentées au Titulaire de carte pendant le processus de paiement; (h) la devise de la Transaction (dollars américains ou canadiens); (i) les restrictions à l'exportation et les restrictions légales, si elles sont connues; (j) la politique de livraison; (k) la politique de protection des données relatives au Client et (l) le système de sécurité des Transactions utilisé par l'Entreprise, tel que Secure Sockets Layer (SSL) ou 3-D Secure. Une Entreprise ne doit pas refuser de remplir une Transaction de commerce électronique uniquement parce que le titulaire de la carte n'a pas de certificat numérique ou d'un autre protocole sécurisé.

**Marchandises expédiées.** L'Entreprise peut obtenir une autorisation jusqu'à sept jours avant la date d'expédition des marchandises acquises par le biais d'une Transaction de commerce électronique. L'Entreprise n'est pas tenue d'obtenir une seconde autorisation lorsque le montant du Reçu de transaction représente moins de quinze pour cent (15 %) du montant autorisé et que le montant supplémentaire représente les frais d'expédition.

### Reçus de transaction manuelle pour les Transactions Sans présentation de carte

Suivez ces étapes pour les Reçus de transaction manuelle :

1. **Inscrivez le nom du Titulaire de la carte et le numéro de la Carte sur le Reçu de transaction.** Reportez-vous au Chapitre 2, *Traitement des Transactions – Reçus de transaction*, pour de plus amples renseignements sur les exigences du Reçu de transaction. En plus des exigences s'appliquant aux composants d'une Transaction électronique, le Reçu d'une transaction manuelle sans présentation de la carte doit comprendre le numéro de compte complet de la Carte ainsi que sa date d'expiration, l'adresse de facturation (et l'adresse d'expédition si différente) et le numéro de téléphone du Titulaire de la carte. N'enregistrez pas les éléments de données CVV2/CVC2/CID sur le Reçu de transaction.
2. **Inscrivez le Type de commande sur le Reçu de transaction.** Inscrivez l'un des éléments suivants sur la ligne de signature du Reçu de transaction : « Commande postale », « Commande téléphonique », ou « Internet. »

### Reçus générés par le Dispositif PDV

Lorsqu'un Dispositif PDV est utilisé pour générer le Reçu de transaction pour une Transaction Sans présentation de Carte, saisissez la Transaction dans le dispositif en procédant comme suit :

1. Lancez la Transaction en appuyant sur la touche correspondante du Dispositif PDV.
2. Lorsque vous y êtes invité, saisissez le numéro de la Carte.
3. Lorsque vous y êtes invité, saisissez la date d'expiration de la Carte.
4. Saisissez finalement à l'invite le montant de la Transaction.
5. Inscrivez le Code d'approbation et d'autorisation sur le Reçu de transaction. Reportez-vous au Chapitre 2, *Traitement des Transactions – Reçus de Transaction*, pour plus de renseignements.

### Numéro d'identification de Carte et Service de vérification d'adresse

L'utilisation des données CVV2/CVC2/CID et du système SVA peut réduire le risque d'Effets contrepassés en fournissant des renseignements supplémentaires qui faciliteront la décision d'accepter ou non une Transaction Sans présentation de carte.

**REMARQUE :** L'utilisation des données CVV2/CVC2/CID et du système SVA ne dispense pas l'Entreprise de la responsabilité des Effets contrepassés. L'Entreprise assume le risque de pertes associées à tout Effet contrepassé.

Si ces services sont utilisés, suivez les deux étapes ci-après **avant** de traiter une Transaction.

1. **Vérifier le Numéro d'identification de la Carte (CVV2/CVC2/CID) imprimé à l'avant ou à l'arrière de la Carte (à la fin du Numéro de compte de la Carte, dans le volet de signature), selon le Type de Carte.** Si le Dispositif PDV est configuré pour les données CVV2/CVC2/CID et que le numéro CVV2/CVC2/CID est fourni au moment de l'Autorisation, l'Émetteur renvoie la réponse « Correspondance » ou « Aucune correspondance ». « Correspondance » signifie qu'il est probable que la carte soit entre les mains du Titulaire au moment de la Transaction. « Aucune correspondance » indique à l'Entreprise qu'elle doit décider de traiter ou non la Transaction. Même si l'Entreprise reçoit un Code d'approbation et d'autorisation à la suite d'une réponse « Aucune correspondance », le Code d'approbation et d'autorisation ne constitue pas une garantie de paiement.

**REMARQUE :** Il ne faut pas conserver ou enregistrer les éléments de données CVV2/CVC2/CID au-delà de la demande d'Autorisation originale. En outre, les éléments de données CVV2/CVC2/CID ne doivent pas être imprimés sur le Reçu de transaction ou sur tout document fourni au Titulaire de la carte.

Reportez-vous à la section *Caractéristiques uniques de la Carte* du Chapitre 3 pour plus de renseignements sur le Numéro d'identification de Carte. Le tableau suivant établit les codes de réponses CVV2/CVC2.

Code	Définition
Espace	Demande CVV2 non requise
M	CVV2/CVC2 correspondant
N	CVV2/CVC2 ne correspondent pas
P	Non traité
S	Le CVV2 doit être imprimé sur la Carte, mais il a été indiqué que la valeur n'était pas présente
U	L'Émetteur ne prend pas en charge CVV2
X	Le fournisseur de service ne répond pas

2. **Vérifier l'adresse du Titulaire de la carte avec le Service de vérification d'adresse (SVA).** Si le Dispositif PDV est configuré pour le SVA, il affichera une invitation à saisir la partie numérique de l'adresse de facturation du Titulaire de carte, et son code postal, afin de vérifier que la personne en possession du numéro de compte de la Carte est bel et bien le Titulaire de carte. Le code de résultat SVA indique si l'adresse fournie par le Titulaire de la carte correspond (exactement, partiellement ou pas du tout) à l'adresse dont dispose l'Émetteur pour cette Carte. « Exactly » signifie que la Carte est probablement utilisée par le Titulaire autorisé. « Partiellement » ou « Pas du tout » indique à l'Entreprise qu'elle devrait décider de traiter ou non la Transaction. La décision de traiter une Transaction appartient à l'Entreprise, quelle que soit la réponse reçue, car l'Entreprise est responsable de tous les risques associés au traitement d'une Transaction. Le tableau suivant établit les codes de réponses SVA.

Code	Définition
A	Adresse (rue) correspond, mais pas le code postal
B	Adresse de voirie correspond, le code postal est dans un mauvais format (émetteur international)
C	Adresse municipale et code postal dans un format erroné
D	L'adresse municipale et le code postal correspondent (émetteur international)

Code	Définition
E	Réponse-erreur pour le Code Catégorie du Marchand (CIN)
G	Carte émise par un émetteur non américain qui n'est pas pris en compte dans le système AVS
I	Adresse non vérifiée par l'émetteur international
M	L'adresse municipale et le code postal correspondant (émetteur international)
N	Aucune correspondance d'adresse (de voirie) ou de code postal
O	Aucune réponse envoyée
P	Les codes postaux correspondent, Adresse municipale non vérifiée en raison d'un format non pris en charge
R	Nouvel essai, le système n'est pas indisponible en ce moment
S	Service non pris en charge par l'émetteur
U	Information d'adresse n'est pas compatible (émetteur canadien)
W	Code postal à neuf chiffres correspond, mais pas l'adresse (de voirie)
X	Le SVA exact correspond
Y	Adresse (de voirie) et le code postal à cinq chiffres correspondent
Z	Code à cinq chiffres correspond, mais pas l'adresse (de voirie)

**REMARQUE :** Pour de plus amples renseignements sur le code CVV2/CVC2/CID et le SVA, communiquez avec le Service Entreprises.

Pour de plus amples renseignements sur le Traitement des Transactions sans présentation de la carte, composez les numéros suivants :

- Assistance MC (Mastercard) : 1 800 622-7747
- Service d'assistance aux entreprises Visa : 1 800 847-2750
- Service de vérification d'adresse American Express : 1 800 528-2121
- Discover Network : 1 800 347-1111

Les renseignements obtenus en composant ces numéros permettront à l'Entreprise de vérifier l'adresse du Titulaire de carte et d'obtenir le numéro de téléphone de l'Émetteur.

#### **EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES À TOUTES LES TRANSACTIONS PAR CARTE DE DÉBIT ET CARTE PRÉPAYÉE**

En ce qui a trait à toutes les Transactions par Carte de débit et Carte prépayée, les Entreprises dont les activités appartiennent aux Codes de catégorie de marchand du tableau ci-après (ou s'il s'agit de Discover Network, toutes les Entreprises) doivent :

1. pour toutes les Transactions avec présentation de Carte survenant à un Dispositif PDV avec personnel ou à un Dispositif PDV activé par le Titulaire de la Carte portant l'identification MCC 5542 (distributeurs automatiques de carburant), soutenir les approbations partielles;

2. pour toutes les Transactions, soutenir les annulations complètes et partielles; et
3. pour toutes les Transactions avec présentation de Carte survenant à un Dispositif PDV avec personnel et effectuées à l'aide d'une Carte prépayée, soutenir les réponses de solde de compte;

dans chaque cas, de la manière décrite plus en détail ci-après.

<b>CCM</b>
4111 Transports – passagers navetteurs locaux et de banlieue, y compris les bacs
4812 Matériel de télécommunications, y compris les ventes de téléphones
4814 Services de télécommunications
4816 Services d'informations/réseaux informatiques
4899 Services de radio et de télévision par câble, par satellite et autre télévision payante
5111 Papeterie, fournitures de bureau
5200 Magasins-entrepôts de fournitures de maison
5300 Clubs-entrepôts
5310 Magasins de rabais
5311 Grands magasins
5331 Magasins populaires
5399 Magasins de marchandise générale variée
5411 Épicerie, supermarchés
5499 Magasins d'alimentation diverse – dépanneurs, marchés, magasins spécialisés et distributrices
5541 Stations-service (avec ou sans services auxiliaires)
5542 Distributeur automatisé de carburant
5732 Ventes électroniques
5734 Magasins de logiciels
5735 Magasins de disques
5812 Lieux de restauration, restaurants
5814 Restaurants rapides
5912 Pharmacies
5921 Magasins d'emballages, bière, vin et alcool
5941 Magasins d'articles de sport
5942 Librairies
5943 Papeteries et magasins de fournitures de bureau et scolaires
5999 Magasins de détail d'articles divers et spécialisés
7829 Production-distribution de films et bandes vidéo
7832 Cinémas
7841 Magasins de location de divertissements vidéo
7996 Parcs d'amusement, carnivals, cirques, diseurs de bonne aventure
7997 Droits de membre de clubs de loisirs
7999 Services de récréation – non classifiés par ailleurs
8011 Médecins – non classifiés par ailleurs
8021 Dentistes, orthodontistes

CCM
8041 Chiropraticiens
8042 Optométristes, ophtalmologistes
8043 Opticiens, articles optiques et lunettes
8062 Hôpitaux
8099 Professionnels de la santé, services médicaux – non classifiés par ailleurs
8999 Services professionnels – non classifiés par ailleurs
9399 Services gouvernementaux – non classifiés par ailleurs

**Approbations partielles.** Lors de la transmission d'une demande d'Autorisation pour une Transaction par Carte de débit ou Carte prépayée, l'Émetteur peut répondre par un montant d'approbation inférieur au montant demandé. Lorsque le montant approuvé est inférieur au montant demandé initialement, l'Entreprise doit inviter le Client à payer la différence à l'aide d'une autre forme de paiement. Si le Client ne désire pas procéder à l'intégralité ou à une partie de la Transaction (ou si la Transaction est « expirée »), l'Entreprise doit entreprendre une Transaction d'annulation d'autorisation.

**Réponse de solde de compte.** Pour certaines Cartes prépayées, l'Émetteur est tenu d'inclure le solde disponible restant sur le compte du Titulaire de la Carte dans le message de réponse d'Autorisation. Si le solde disponible restant est inclus, l'Entreprise doit l'imprimer sur le Reçu de transaction ou l'afficher sur un Dispositif PDV faisant face au Client.

#### EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES AUX TRANSACTIONS PAR CARTE DE DÉBIT AVEC NIP

**Règles régissant les cartes de débit.** L'Entreprise se conformera aux Règles qui régissent les Cartes de débit et sera liée par celles-ci. Sauf indication contraire stipulée ci-dessous, l'Entreprise doit se conformer aux clauses générales de Traitement des Transactions et d'acceptation des Cartes indiquées dans ce Chapitre au moment d'accepter les cartes de débit. Les Règles des cartes de débit sont des renseignements confidentiels appartenant aux Réseaux de paiement et l'Entreprise s'engage à ne pas divulguer ces Règles à quiconque, sauf si elle y est autorisée en vertu de ce Contrat ou si elle y est contrainte par la loi.

#### Utilisation et Disponibilité des Dispositifs PDV et des Claviers NIP.

- Les renseignements relatifs au Titulaire d'une carte de débit et à son code NIP sont confidentiels. L'Entreprise ne doit à aucun moment demander au Titulaire de carte de lui fournir son NIP au cours d'une Transaction.
- Pendant le traitement d'une Transaction, l'Entreprise doit offrir aux Titulaires de carte un endroit raisonnablement sûr pour leur permettre de saisir leur NIP sur le clavier NIP. L'Entreprise est responsable de l'installation du Dispositif PDV et du Clavier d'identification personnelle de manière à permettre aux Titulaires de compte d'entrer leur code NIP sur le Clavier d'identification personnelle en toute confidentialité.
- L'Entreprise prendra toutes les mesures nécessaires pour que tous les Dispositifs PDV et les claviers NIP utilisés dans tous les établissements de l'Entreprise fonctionnent conformément aux normes définies périodiquement par Elavon et les Réseaux EFT.
- L'Entreprise utilisera un Dispositif PDV pour toutes les Transactions par Carte de débit avec NIP et demandera au Titulaire de carte ou à l'Entreprise d'insérer la Carte à puce ou de « glisser » la Carte de débit dans le Dispositif PDV pour chaque Transaction par Carte de débit avec NIP, sauf dans les cas indiqués dans la présente. Il est interdit d'effectuer une Transaction par carte de débit avec NIP si la carte n'est pas physiquement présente.
- L'Entreprise demandera à chaque Titulaire de Carte de débit de saisir son NIP sur un clavier NIP prévu à cet effet sur ou près du Dispositif PDV de manière à effectuer une Transaction par Carte de débit. Il n'est pas

nécessaire que l'Entreprise demande à un Titulaire de carte de débit ayant effectué une Transaction par carte de débit avec NIP de signer un Reçu de transaction ou autre, ni de s'identifier par quelque moyen que ce soit.

**Aucun minimum ou maximum.** L'Entreprise n'imposera pas de montant minimal ou maximal pour les Transactions par Carte de débit sauf pour définir un montant maximal de retrait d'espèces (inférieur à 200,00 \$ ou tout autre montant moins élevé, selon les Règlements du réseau de paiement applicable).

**Demandes de Préautorisation.** L'Entreprise peut faire une demande de Préautorisation en procédant comme suit :

- Le Titulaire de la carte doit saisir son code NIP sur le Clavier NIP.
- Il faut ensuite insérer la Carte à puce dans le Lecteur de puce ou glisser la Carte de débit dans le Dispositif PDV.
- La demande de Préautorisation doit concerner un montant spécifique en dollars, pour l'achat de produits et services uniquement, y compris les taxes applicables. L'achat préautorisé doit être effectué dans les deux heures suivant la demande originale de préautorisation.
- La demande de préautorisation ne permet pas de transférer des fonds.
- Pour achever la préautorisation d'achat, l'Entreprise doit transmettre un message d'exécution indiquant le montant réel en dollars de la Transaction par carte de débit et se conformer à toutes les exigences relatives à une Transaction par carte de débit, sans avoir à saisir un code NIP ni glisser la carte de débit pour effectuer l'achat concerné, si toutefois ces étapes ont été correctement effectuées lors de la préautorisation de cet achat. L'achat consécutif ne sera autorisé ou exécuté que si son montant réel en dollars est inférieur ou égal au montant spécifié dans la demande de préautorisation.
- Si l'Entreprise amorce des demandes de préautorisation, il doit prendre en charge le Traitement de préautorisations partielles.

**Transactions par carte de débit.** Les Entreprises qui acceptent les Cartes de débit avec NIP prendront en charge les achats et les crédits de marchandises, et elles peuvent également accepter des achats avec un retrait d'espèces et répondre aux demandes de solde, si le Réseau EFT correspondant prend en charge de telles fonctions.

**Transactions interdites.** L'Entreprise n'est autorisée à effectuer des Transactions que pour des produits ou services approuvés par Elavon. L'Entreprise n'amorcera, n'autorisera ou n'organisera aucun jeu d'argent ou des Transactions liées à des jeux, ni créera un compte électronique prépayé à de telles fins.

**Exigences relatives aux Reçus des transactions.** Pour toute Transaction par Carte de débit (autre qu'une demande de solde ou une demande de préautorisation), l'Entreprise fournira à tout Titulaire de carte un Reçu de transaction entièrement conforme aux Lois en vigueur et contenant au minimum les renseignements suivants :

- Montant de la Transaction par carte de débit;
- Date et heure locale de la Transaction par carte de débit;
- le type de Transaction;
- Si le Titulaire de la carte est invité à sélectionner le type de compte utilisé au cours de la Transaction, celui-ci doit apparaître sur le Reçu de transaction;
- Le numéro de Carte de débit tronqué (indiquant les quatre derniers chiffres);
- le nom et l'emplacement de l'Entreprise ayant amorcé la Transaction par carte de débit;
- Numéro de vérification ou de remise;
- Code d'approbation et d'autorisation;

- le code ou le numéro unique du Dispositif PDV qui a servi à traiter la Transaction par carte de débit; et
- État et disposition de la transaction (approuvée ou refusée).

**Retours de marchandises.** L'Entreprise peut effectuer un retour de marchandise électroniquement (si le Réseau EFT correspondant le permet) pour une Transaction par carte de débit, exclusivement auprès de l'Entreprise dont le nom est repris sur le Reçu de transaction ayant amorcé la Transaction par carte de débit d'origine. Les retours de marchandises autorisés doivent suivre la procédure ci-après :

- Le Titulaire de la carte doit saisir de nouveau son code NIP sur le clavier.
- Il faut ensuite insérer la Carte à puce dans le Lecteur de puce ou glisser la Carte de débit dans le Dispositif PDV; et
- L'Entreprise doit transmettre le numéro de référence ou le Code d'approbation et d'autorisation, ainsi que le montant exact en dollars de la Transaction par Carte de débit faisant l'objet d'un retour.

L'Entreprise accepte l'entière responsabilité de toute Transaction, même frauduleuse, liée à un retour de Marchandises ou à un retour de débit depuis son Dispositif PDV ou depuis son compte.

**Interrogation du solde.** L'Entreprise peut répondre à une demande de solde, si le Réseau EFT correspondant et l'Émetteur prennent en charge cette fonction, et que le Titulaire de carte saisit son NIP sur le clavier NIP et insère ou « glisse » sa Carte de débit dans le Dispositif PDV.

**Achat avec Retrait d'argent.** Pour chaque achat avec retrait d'espèces, l'Entreprise doit indiquer dans son message de Transaction le montant en espèces fourni au Titulaire de carte (si autorisé par le Système de débit d'Elavon). Si un achat avec retrait d'espèces est refusé pour la seule raison que le montant demandé dépasse la limite autorisée par l'Émetteur de la Carte de débit en matière de retraits, l'Entreprise expliquera au Titulaire de carte le motif du refus et l'informerá qu'une nouvelle Transaction d'achat sans ledit retrait pourrait être autorisée. Le montant du retrait d'argent peut être limité par les Réseaux EFT ou par l'Émetteur.

**Problèmes techniques.** L'Entreprise demandera au Titulaire de carte d'utiliser un autre moyen de paiement si le Système de débit d'Elavon, le Dispositif PDV ou le clavier NIP ne fonctionne pas, si l'interface électronique avec l'un des Réseaux EFT ne fonctionne pas ou si la Bande magnétique d'une Carte de débit est illisible, et que l'Entreprise choisit de ne pas enregistrer les Transactions par Carte de débit ou ne peut pas le faire.

**Résiliation/Suspension.** À la demande de tout Réseau EFT, l'Entreprise prendra immédiatement des mesures pour : (i) éliminer toute Transaction frauduleuse ou incorrecte; (ii) suspendre le traitement des Transactions par Carte de débit; ou (iii) cesser entièrement l'acceptation des Transactions par Carte de débit.

#### **TRANSACTIONS SANS PRÉSENCE DE LA CARTE DE DÉBIT (CARD NOT PRESENT/CNP)**

**Acceptation des Transactions CNP par Carte de débit.** L'Entreprise se conformera aux dispositions globales du présent Chapitre en ce qui concerne les Transactions par Carte de débit lorsqu'il s'agit de Transactions CNP par Carte de débit, sauf dans les cas précisés dans cette section. Les Transactions CNP par carte de débit sont des transactions sans présence de la carte, et de ce fait, l'Entreprise n'a pas à « glisser » ou insérer une Carte lorsqu'il s'agit d'une Transaction CNP par carte de débit effectuée sur Internet et la présence physique du Titulaire de carte ou de la Carte n'est pas nécessaire au moment de la vente. Les frais pour les Transactions CNP par Carte de débit comprendront les frais d'autorisation, d'Interchange et d'accès, tels qu'ils sont définis par le Réseau EFT ou le Réseau international respectif.

**Services nationaux de traitement CNP des Cartes de débit.** Si l'Entreprise accepte de recevoir des Services de traitement de Transactions nationales CNP par Carte de débit, l'Entreprise peut soumettre aux fins de traitement, de telles Transactions impliquant les Cartes de débit émises et admissibles sur les Réseaux EFT identifiés par Elavon

de temps à autre. L'Entreprise reconnaît qu'Elavon pourrait ne pas accepter les Transactions par Carte de débit sur tous les Réseaux EFT.

#### **Exigences relatives au Réseau international.**

1. Si l'Entreprise accepte de recevoir des Services de traitement de Transactions internationales CNP par Carte de débit, l'Entreprise peut soumettre aux fins de traitement, de telles Transactions impliquant les Cartes émises et admissibles sur les Réseaux internationaux identifiés dans le Contrat.
2. L'Entreprise n'est pas autorisée à soumettre des Transactions internationales par Carte de crédit aux fins de traitement en vertu de ce Chapitre, sauf indication contraire dans le Contrat.
3. Sauf dans le cas où ce Chapitre l'annule, l'acceptation et le traitement par l'Entreprise des Transactions internationales CNP par Carte de débit devront se conformer aux dispositions du Guide d'exploitation applicables à l'acceptation et au traitement des Transactions par Carte de débit, et toute référence à « Carte de débit » dans de telles dispositions comprendra les Cartes de débit internationales (et, si l'Entreprise est autorisée à accepter les Transactions internationales par Carte de crédit en vertu du Contrat, les Cartes de crédit internationales).
4. Si l'Entreprise prend en charge les Transactions CNP par Carte de débit, l'Entreprise se conformera à, et sera liée par les Règlements du réseau de paiement des Réseaux internationaux, ainsi qu'aux règles, règlements et lignes directrices visant les Transactions CNP par Carte de débit publiés et modifiés occasionnellement par Elavon.

#### **Utilisation et accessibilité des Claviers NIP Internet.**

- Les renseignements du Titulaire de la carte ainsi que son NIP sont des renseignements confidentiels.
- L'Entreprise devra implémenter et maintenir la technologie appropriée pour chaque Transaction par carte avec NIP effectuée sur Internet, y compris en ce qui a trait au clavier NIP Internet afin de prévenir l'enregistrement ou la divulgation non autorisés du NIP et des renseignements concernant le Titulaire de carte.
- L'Entreprise prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les Claviers NIP Internet utilisés sur le site Internet de l'Entreprise fonctionnent conformément aux normes instaurées de temps à autre par Elavon et par les Réseaux EFT et les Réseaux internationaux applicables.
- L'Entreprise exigera que chaque Titulaire de carte saisisse son NIP ou utilise son Clavier NIP Internet lors d'une Transaction de Carte avec NIP effectuée sur Internet.

**Exigences relatives aux Reçus des transactions.** Au moment de toute Transaction par carte avec NIP effectuée sur Internet, l'Entreprise fournira à chaque Titulaire de carte un Reçu de transaction qui est conforme à toutes les Lois et tous les Règlements du réseau de paiement, et qui comprend les renseignements suivants :

- Le montant de la Transaction ou, si des Frais d'utilisation s'appliquent, le montant débité sur le compte du Titulaire de carte (sans les Frais d'utilisation, d'expédition, de manutention et autres frais), et le montant débité sur le compte du Titulaire de carte, frais inclus;
- La description des biens ou des services et, pour les transactions qui comprennent l'expédition des biens, l'expédition assurée selon la date;
- La date et l'heure locale (à l'adresse de l'Entreprise) de la Transaction;
- le type de Transaction;
- Code d'approbation et d'autorisation, si disponible;

- Le type de compte auquel on a accédé;
- Le numéro de Carte tronqué (indiquant les quatre derniers chiffres);
- Le nom, l'adresse courriel et le numéro de téléphone du Titulaire de la carte;
- le nom de l'Entreprise, le numéro d'identification de l'Entreprise, les coordonnées du service à la clientèle et l'adresse du site Web sur lequel la Transaction de Carte avec NIP a été effectuée sur Internet; et
- Le suivi ou la référence de la remise

**Remboursements, remises et demandes de soldes.** Les crédits, les demandes de solde et les achats avec retrait d'espèces ne peuvent être effectués dans le cadre de Transactions par carte avec NIP effectuées sur Internet. Si le Réseau international ou le Réseau EFT applicable le permet, l'Entreprise peut effectuer un retour de marchandise ou un remboursement par voie électronique pour une Transaction par carte avec NIP effectuée sur Internet uniquement si l'Entreprise est la source d'origine de la Transaction par carte avec NIP effectuée sur Internet. Si les retours sont autorisés, l'Entreprise transmettra le numéro de référence ou d'autorisation et le montant en dollars exact à rembourser pour la Transaction par carte avec NIP effectuée sur Internet.

**Problèmes techniques.** L'Entreprise demandera au Titulaire de carte d'utiliser un autre moyen de paiement si le Système de débit d'Elavon, le Clavier NIP Internet ou l'interface électronique du Réseau EFT ou du Réseau international est hors d'usage.

**Résiliation/Suspension.** Si Elavon le demande, l'Entreprise prendra immédiatement des mesures pour : (i) éliminer les Transactions frauduleuses ou incorrectes; (ii) suspendre ou résilier l'acceptation des Transactions par carte avec NIP effectuées par Internet en ce qui concerne un Réseau EFT ou un Réseau international spécifique, ou (iii) suspendre ou résilier l'acceptation de toutes les Transactions par carte avec NIP effectuées sur Internet.

#### **PROGRAMME D'OPTIMISATION DES CARTES DE DÉBIT**

Le programme d'optimisation des Cartes de débit d'Elavon est un service à valeur ajoutée qui tire parti de l'acheminement intelligent pour déterminer un moyen de réduire le coût d'acceptation des Transactions par Carte de débit. Il existe trois types de programmes d'optimisation des cartes de débit, offerts aux entreprises de différentes tailles : Acheminement prioritaire, Acheminement de débit au moindre coût et Acheminement prioritaire avec tarifs négociés.

L'acheminement prioritaire est principalement offert aux petites et moyennes entreprises (PME) et les entreprises du marché intermédiaire. Les frais associés à l'acheminement prioritaire sont des frais de service d'activation de débit (par transaction) et sont reflétés comme tels sur le relevé de l'Entreprise.

L'acheminement le moins coûteux et l'acheminement prioritaire avec tarifs négociés sont offerts à certaines Entreprises ayant un volume de ventes annuel de carte de débit de plus de 100 000 000 \$. Les frais associés à l'acheminement le moins coûteux et à l'acheminement prioritaire avec tarifs négociés sont un pourcentage des économies totales générées, et sont reflétés comme tels sur le relevé de l'entreprise.

#### **TRANSACTIONS TEP**

TEP (service de transfert électronique des prestations) désigne un service permettant de réaliser un transfert électronique de fonds gouvernementaux à des personnes par le truchement de l'utilisation d'une carte en plastique de type débit et d'un numéro d'identification personnel (NIP). Le gouvernement fédéral des États-Unis exige que tous les États distribuent les coupons alimentaires et prestations en espèces selon ce mode. Une carte TEP peut ainsi servir pour des achats admissibles auprès des établissements de l'Entreprise. Si l'Entreprise accepte les Transactions TEP, l'Entreprise versera les prestations aux bénéficiaires conformément aux procédures précisées dans le Guide de référence rapide pertinent qu'Elavon a fourni à l'Entreprise, y compris les modifications pouvant y être apportées

de temps à autre, et conformément à toutes les Lois et tous les Règlements du réseau de paiement qui se rapportent aux Transactions TEP.

### AUTRES TYPES DE TRANSACTIONS

L'Entreprise peut solliciter les types de Transactions suivantes seulement si (a) l'Entreprise expose ce mode de traitement à Elavon dans sa Demande de l'entreprise ou par écrit, (b) l'Entreprise a été autorisée par Elavon à transmettre de telles Transactions, et (c) l'Entreprise remplit les conditions supplémentaires relatives au type de Transaction concerné précisé ci-dessous. Si l'Entreprise effectue l'un de ces types de Transactions sans l'approbation d'Elavon, Elavon peut résilier le Contrat sans renoncer aux autres recours y étant prévus, les Lois ou les Règlements du réseau de paiement; l'Entreprise devra, en outre, verser un supplément pour chacune de ces Transactions.

### Renseignements au dossier, paiements récurrents, paiements échelonnés et commandes de soins de santé préautorisés

Les « Transactions avec renseignements au dossier » sont celles pour lesquelles un Titulaire de carte a fourni des renseignements sur son compte ou un jeton de paiement pour des achats futurs. Ces Transactions tombent dans l'une ou l'autre des catégories suivantes :

- Paiements récurrents
- Paiements échelonnés
- Les Transactions de commerce électronique et de commande postale/téléphonique pour lesquelles le Titulaire de carte a autorisé l'utilisation de ses renseignements de paiement pour des achats futurs. De tels achats peuvent être initiés par l'Entreprise (paiements non programmés initiés par le marchand) sur la base de critères convenus, ou par le Client (par exemple en utilisant une méthode de paiement conservée et associée au profil du Client sur un site Web).

**Remarque :** Les Renseignements de paiement fournis pour un achat ne sont pas assujettis aux exigences relatives aux Transactions avec renseignements d'identité au dossier. Par exemple, si un Client fournit un numéro de carte pour un séjour à l'hôtel et que les renseignements de paiement sont utilisés pour facturer des frais supplémentaires à sa chambre qui seront payés à la fin de son séjour.

Pour toutes les Transactions avec renseignements au dossier, l'Entreprise doit :

- Obtenir le consentement du Titulaire de carte pour la conservation initiale des renseignements.
- Bien identifier les Transactions en tant que Transaction avec renseignements au dossier. La solution de point de vente de l'Entreprise doit fournir le mécanisme permettant de soumettre les Transactions avec précision à des fins d'autorisation et de règlement, y compris les valeurs de données requises.
- Soumettre une Transaction de paiement et recevoir une approbation avant de conserver les renseignements du Titulaire de carte pour une utilisation ultérieure. Si aucun paiement n'est dû, soumettre une Transaction de vérification de compte de 0 \$ à des fins d'autorisation la première fois qu'un renseignement est conservé.

Lors de la conservation de renseignements pour la première fois, l'Entreprise doit divulguer ce qui suit :

- Une version tronquée du renseignement conservé (par exemple, les quatre derniers chiffres du numéro de compte).
- La façon dont le Titulaire de carte sera avisé de tout changement à l'entente de paiement.
- Comment les renseignements conservés seront utilisés.
- La date d'expiration de l'entente, le cas échéant.

Avant de traiter la Transaction initiale, l'Entreprise doit obtenir le consentement exprès et éclairé du Titulaire de carte à une entente contenant les éléments suivants :

- le montant de la Transaction, ou comment celui-ci sera calculé;
- les frais d'utilisation ou le supplément (si permis et applicables);
- pour les Transactions récurrentes, la fréquence des frais; Pour les Transactions non planifiées, initiées par le marchand, l'événement qui déclenchera la Transaction;
- les politiques d'annulation et de remboursement;
- l'emplacement de l'Entreprise.

L'entente doit être conservée pendant toute la durée du consentement qui doit être fourni à l'Émetteur sur demande. Une preuve du consentement doit être fournie au Titulaire de carte lorsque les lois ou règlements applicables l'exigent.

L'expression « **Paiements échelonnés** » désigne des Transactions pour lesquelles un Titulaire de carte donne à une Entreprise l'autorisation écrite ou électronique d'effectuer une ou plusieurs Transactions futures sur une période convenue afin d'effectuer un achat de biens ou de services. Le nombre de versements est convenu à la date de l'achat.

L'expression « **Commandes de soins de santé préautorisées** » désigne des Transactions pour lesquelles le Titulaire de carte autorise l'Entreprise, par écrit ou électroniquement, à facturer sa carte à une ou à plusieurs reprises et à une date ultérieure pour des services de santé. Dans ce type de Transaction avec renseignements au dossier, le Titulaire de carte autorise que sa carte soit facturée jusqu'à hauteur d'un montant maximal défini pour couvrir les frais remboursables à la suite de la décision d'une assurance. L'Entreprise doit obtenir l'autorisation d'Elavon pour traiter les Commandes de soins de santé préautorisées.

L'expression « **Paiements récurrents** » désigne les Transactions pour lesquelles le Titulaire de carte fournit une attestation écrite ou électronique autorisant l'Entreprise à facturer régulièrement, à intervalles fixes et réguliers (pas plus d'un an entre les Transactions) sa carte pour des produits ou services récurrents (p. ex. des frais mensuels d'adhésion, des factures de services publics, des cotisations d'assurance ou des abonnements). Le traitement de Paiements récurrents implique l'obtention d'un Code d'approbation et d'autorisation distinct pour chaque Transaction.

L'Entreprise doit obtenir du Titulaire de carte un formulaire de commande dûment signé ou une autre entente formulée par écrit et signée pour toutes les Commandes de soin de santé préautorisées. Le formulaire de commande ou l'accord écrit doit contenir les renseignements suivants :

- une description des services demandés;
- une autorisation pour le Client de facturer le solde dû au compte du Titulaire de carte après la réception par le marchand de tout paiement d'assurance applicable;
- la période (ne dépassant pas un an) pendant laquelle l'autorisation est accordée.

L'Entreprise doit conserver une copie du bon de commande ou de l'entente écrite pour la durée du service récurrent, et doit également fournir à Elavon, sur demande, une copie du bon de commande ou de l'entente pour les Paiements récurrents et échelonnés ou les Commandes de soins de santé préautorisées. Lors du renouvellement d'un paiement récurrent, le Titulaire de la carte doit vous remettre un nouveau formulaire de commande ou un nouvel accord écrit.

**Exigences des Transactions récurrentes.** L'expression « **Transactions récurrentes** » désigne les Paiements récurrents et les Commandes de soins de santé préautorisées. L'Entreprise cessera toute Transaction récurrente si elle reçoit : (i) un avis d'annulation du Titulaire de carte; (ii) un avis d'Elavon l'informant qu'elle n'est plus autorisée à accepter les Transactions récurrentes; ou (iii) une réponse indiquant que le Dispositif de paiement n'est pas

accepté. L'Entreprise est responsable de la conformité des Transactions récurrentes par rapport aux Lois en vigueur. Un Reçu de transaction doit être fourni au Titulaire de carte au moment de la Transaction pour toute transaction initiée par le marchand.

**Limitations de la retransmission des transactions récurrentes.** Dans certains cas précis, l'entreprise peut retransmettre une Transaction récurrente préautorisée, puis refusée jusqu'à quatre reprises sur une période de seize jours civils après la demande d'autorisation originale, à condition d'avoir reçu l'une des réponses suivantes : (i) autorisation refusée; (ii) solde insuffisant; (iii) montant supérieur à la limite autorisée; ou (iv) fréquence de retrait autorisée dépassée.

**Reçus de Transactions récurrentes.** L'Entreprise doit imprimer lisiblement sur le Reçu de transaction les termes « Transaction récurrente ». L'Entreprise doit obtenir, sur le Reçu de transaction, la signature du Titulaire de la carte, sa signature électronique ou toute autre confirmation d'identité autorisée par la Loi applicable. L'Entreprise doit également indiquer sur le Reçu de transaction la fréquence et la durée de la Transaction récurrente entendues avec le Titulaire de la carte.

**Transactions périodiques de commerce électronique.** En outre, pour toute Transaction de commerce électronique, l'Entreprise doit fournir une procédure d'annulation en ligne simple et facile d'accès, conforme aux Lois en vigueur.

**Transactions récurrentes à montant variable.** Pour les Transactions récurrentes d'un montant variable, le bon de commande doit permettre au Titulaire de carte de préciser le montant minimal et maximal de la Transaction à facturer, à moins que le Titulaire de carte ne soit avisé du montant et de la date de chaque transaction, comme il est précisé dans le reste de cette section.

Pour exécuter une Commande préautorisée, suivez ces directives particulières :

- Autoriser séparément chaque Transaction pour le montant exact de cette Transaction (et non pour un montant de 0 \$ ou le montant de toutes les transactions combinées).
- Selon la Transaction, inscrivez les termes « Livraison différée » et « Dépôt » ou « Solde » sur le Reçu de transaction. La date d'Autorisation et le Code d'approbation et d'autorisation doivent également figurer sur le Reçu de transaction.

L'Entreprise peut traiter la Transaction pour le « dépôt » avant la livraison des produits ou services, mais ne peut toutefois pas traiter le « solde » de la Transaction avant la livraison des produits ou services.

#### **Exigences relatives aux livraisons différées et au prépaiement partiel ou total**

En plus des exigences ci-dessus, si le Client accepte un prépaiement partiel (un acompte) ou complet pour une livraison différée de biens ou de services, l'Entreprise doit fournir ce qui suit (et le Titulaire de carte doit également y consentir par écrit) :

- Description de la marchandise ou des services promis
- Conditions d'utilisation
- Date de la livraison au Titulaire de carte
- Montant de la Transaction
- Politiques d'annulation (en cas de prépaiement partiel) et de remboursement (en cas de prépaiement intégral)
- Date et heure d'expiration des privilèges d'annulation (en cas de prépaiement partiel) ou de remboursement (en cas de prépaiement intégral) sans annulation du prépaiement

- Tous les frais connexes

En cas de prépaiement partiel, les éléments supplémentaires suivants :

- Prix d'achat total (pour un prépaiement partiel)
- Conditions de paiement final, y compris le montant et la devise

Les intérêts et frais de financement ne doivent pas être compris

Si une Demande d'autorisation pour un paiement ultérieur est refusée, l'Entreprise doit en aviser le Titulaire de carte par écrit et lui accorder au moins sept jours pour effectuer le paiement par d'autres moyens. L'Entreprise ne doit pas traiter une première Transaction échelonnée avant que les marchandises ou les services n'aient été fournis au Titulaire de carte et ne doit pas traiter des Transactions échelonnées individuelles à des intervalles inférieurs à l'anniversaire mensuel de la date de l'expédition.

Rétention du paiement : Si le Titulaire de carte ne paie pas le solde (dans le cas d'un prépaiement partiel) et n'annule pas le paiement selon les conditions de la politique d'annulation, l'Entreprise peut seulement conserver un prépaiement si le marchand a indiqué sur le Reçu de la Transaction que le prépaiement n'est pas remboursable.

### Transactions en quasi-espèces

Les Transactions en quasi-espèces correspondent à la vente d'articles pouvant être directement convertis en espèces. Parmi les exemples de Transactions en quasi-espèces, nous comptons les jetons de jeu de casino, les mandats, les dépôts, les mandats de virement télégraphique, les chèques de voyage, les cartes Voyages et les devises.

L'Entreprise doit obtenir l'autorisation d'Elavon pour traiter les Transactions en quasi-espèces. L'Entreprise ne doit pas traiter une Transaction en quasi-espèces, à titre de décaissement. En plus des exigences générales décrites dans la section *Reçus de transactions* du Chapitre 2, l'Entreprise doit :

- Vérifier l'identité (passeport valide ou un permis de conduire) pour valider l'identité du Titulaire de carte et noter sur le Reçu de transaction le type de pièce d'identité présentée par le Titulaire de carte, ainsi que le numéro de série, la date d'expiration, le nom (si différent du nom embossé sur la carte) et l'adresse du Titulaire de carte.
- Pour Visa et Mastercard : noter sur le Reçu de transaction les quatre chiffres imprimés à l'avant de la carte (au-dessus ou en dessous du numéro de compte embossé). Reportez-vous à la section *Caractéristiques uniques de la carte* du Chapitre 3, pour plus de renseignements.
- Pour Discover Network : noter sur le Reçu de transaction les trois chiffres imprimés sur le volet de signature au dos de la Carte. Reportez-vous à la section *Caractéristiques uniques de la carte* du Chapitre 3, pour plus de renseignements.
- Comparer les quatre premiers chiffres du numéro de compte de la Carte figurant sur le Reçu de transaction avec les quatre premiers chiffres du numéro de compte de la Carte embossé. S'ils ne correspondent pas, refusez la Transaction, tentez de récupérer la Carte (de façon raisonnable, légale et pacifique), et notez la description du Titulaire de carte.

### Transactions sans contact

L'Entreprise doit s'assurer d'être admissible et approuvée par Elavon afin d'accepter les Cartes sans contact et doit s'inscrire auprès des Réseaux de paiement concernés si elle désire participer à leurs programmes de paiement par Carte sans contact respectifs. L'Entreprise fera en sorte que les Dispositifs PDV qui acceptent les Cartes sans contact soient conformes aux spécifications des Réseaux de paiement, approuvés par Elavon ou les Réseaux de paiement

pertinents à des fins d'utilisation avec des Cartes sans contact et configurés pour la transmission des éléments de données nécessaires aux Transactions sans contact. L'Entreprise est responsable des opérations suivantes :

- Fournir dans la demande d'Autorisation toutes les données demandées par les Réseaux de paiement.
- Transmettre dans la demande d'Autorisation le contenu complet et intact de la piste 1 ou 2 de la Bande magnétique ou de la puce de paiement sans contact.
- S'assurer que les Transactions ne sont pas traitées sous forme de Transactions sans contact après une conversion de devise.
- Transmettre une seule Autorisation par Transaction de compensation.
- Si l'Entreprise est admissible au Programme sans signature/NIP du Réseau de paiement, en plus d'être admissible au Programme de Cartes sans contact, les deux programmes pourraient être combinés.

### PROGRAMME DE CONFORMITÉ PCI

Le Programme de conformité PCI d'Elavon comprend les éléments suivants :

1. **Directeur de conformité PCI.** Elavon fournira l'accès au Directeur de conformité PCI, un portail en ligne qui accompagne l'Entreprise à chaque étape du processus de validation, de déclaration et de maintien de la conformité PCI-DSS, et permet à l'Entreprise de remplir son questionnaire d'auto-évaluation pour valider sa conformité PCI-DSS. Si l'Entreprise choisit de valider sa conformité par l'entremise d'un fournisseur PCI-DSS approuvé par Elavon plutôt que d'utiliser le Directeur de conformité PCI (qui ne sera pas considéré comme un contractuel tiers d'Elavon), alors l'Entreprise fournira tout document de validation qu'elle aura reçu dudit fournisseur en le téléchargeant dans l'outil Directeur de conformité PCI.
2. **Assistance financière en cas de violation des données.** Si l'Entreprise est inscrite au programme de conformité PCI d'Elavon et qu'elle est une Entreprise PCI de niveau 3 ou 4, celle-ci peut être admissible à une aide financière en cas d'atteinte à la protection des données dans le cadre du Programme PCI de base, auquel cas, en cas d'incident de données, l'Entreprise aura droit à une assistance financière ou à une compensation des montants dus jusqu'à concurrence de 20 000 \$ par numéro d'identification de commerçant (MID) et par incident de données en ce qui concerne (a) toute somme documentée raisonnablement nécessaire pour effectuer une vérification de sécurité indépendante de l'Entreprise afin d'identifier la source de l'incident de données, et (b) toute amende et évaluation imposée ou collectée par les réseaux de paiement en relation avec un incident lié aux données.

## CHAPTER 3.

# PRÉVENTION DE LA FRAUDE PAR CARTE DE PAIEMENT

Il est important de faire en sorte que le personnel soit bien formé afin de réduire les risques de Transactions par carte de contrefaçon ou frauduleuses pour l'Entreprise. Il ne faut pas oublier que l'Entreprise est responsable de tous les Effets contrepassés, dont ceux concernant les Transactions frauduleuses. Les ventes par Carte frauduleuse surviennent lorsque le numéro de compte de la Carte est invalide, ou, plus généralement, lorsqu'un utilisateur non autorisé présente une Carte. Les fraudes surviennent généralement quelques heures après la perte ou le vol d'un numéro de Carte ou d'une Carte, ceci avant que la plupart des victimes signalent la perte de leur Carte ou découvrent que leurs données ont été volées.

En cas de refus d'une Transaction, ne pas demander d'Autorisation Code 10 et ne pas réaliser la Transaction. Toutefois, si vous recevez un Code d'approbation et d'autorisation, mais que vous soupçonnez qu'une Carte a été modifiée ou contrefaite, appelez le Centre d'autorisation vocale et demandez une Autorisation Code 10 (reportez-vous au Chapitre 4, *Processus, Code 10*).

Les sections suivantes fournissent des conseils qui aideront l'Entreprise à se protéger contre les pertes liées à la fraude.

### IDENTIFICATION DES AGISSEMENTS SUSPECTS DES CLIENTS

Pour détecter un comportement suspect, laissez votre bon sens agir. Il faut être vigilant et utiliser des techniques appropriées d'identification et de validation des Cartes.

Faites attention aux clients qui :

- Réalisent des achats pour de grosses sommes sans se soucier de la taille, de la couleur, du style ou du prix.
- Se renseignent auprès du vendeur à propos des limites de crédit ou du Processus d'autorisation
- Utiliser son propre téléphone pour appeler la banque émettrice de la Carte afin d'obtenir un code d'autorisation. Les codes d'autorisation ne devraient être obtenus qu'auprès du Centre d'autorisation vocale
- Tentent de distraire le vendeur (par exemple, en prenant longtemps pour choisir ou en parlant constamment)
- Refusent l'EMV et demandent que la transaction soit saisie manuellement
- Demandent l'accès au terminal afin de saisir leur NIP
- Pressent un vendeur au moment de la fermeture
- Achètent un objet cher, comme un écran HDTV à grand écran ou autre objet volumineux et insistent pour le prendre immédiatement plutôt que de le faire livrer même si la livraison est incluse dans le prix.
- Achètent un objet cher et demande qu'il soit livré le lendemain ou demandent qu'une autre personne vienne prendre l'achat ultérieurement
- Tirent une Carte de leur poche plutôt que d'un portefeuille
- Signent le Reçu de transaction de façon délibérée ou avec manque de naturel
- Semblent trop jeunes pour procéder à des achats avec une Carte
- Achètent des vêtements sans les essayer ou refusent les options qui sont incluses dans le prix
- Achètent des marchandises chères au moyen d'une Carte émise récemment

- Ne disposent pas d'un permis de conduire ou vous disent que leur permis de conduire est resté dans leur véhicule ou présentent un permis temporaire sans photographie
- Ne posent pas de questions sur des achats importants
- Procèdent aux achats, quittent le magasin et reviennent pour procéder à d'autres achats
- Procèdent aux achats dès l'ouverture du magasin ou juste avant sa fermeture
- Utilisent une Carte appartenant à un ami ou à un parent
- Font expédier les achats à une adresse se trouvant en dehors des États-Unis
- Récitent le Numéro de carte de mémoire plutôt que de présenter la Carte
- Demandent à voir la Carte à nouveau avant de signer le Reçu de transaction

#### **IDENTIFICATION DES CARTES SUSPECTES POUR LES TRANSACTIONS SANS PRÉSENTATION DE LA CARTE**

L'utilisation croissante du Commerce électronique, des commandes postales ou par téléphone génère une augmentation des fraudes. Lorsqu'il s'agit de Transactions Sans présentation de carte, faites attention si un client tente de :

- Demander une livraison à un transporteur
- Demander un virement de fonds pour les frais d'expédition
- Commander des biens ou des services par le biais d'un service de messagerie gratuit et souvent, avec une mauvaise grammaire et plusieurs fautes d'orthographe
- Demander qu'une commande soit accélérée et souhaiter un numéro de suivi aussi vite que possible
- Acheter des marchandises non vendues par l'entreprise (les éléments les plus courants sont les ordinateurs portables et les téléphones cellulaires)
- Utiliser plus d'une seule Carte pour tout achat donné (également dénommé un « Ticket divisé »)
- Utiliser des cartes ayant des numéros ou des modèles qui se suivent
- Passer une commande très importante ou inhabituelle par rapport aux Transactions habituelles de l'Entreprise
- Utiliser une Carte émise par une banque étrangère en plus d'autres actions figurant dans cette liste
- Demander une livraison à une boîte postale
- Demander une livraison à l'étranger
- Utiliser un service de relais téléphonique au sein duquel le Titulaire de carte ne parle pas directement à l'entreprise
- Envoyer par courriel les commandes comprenant plusieurs numéros de compte de Carte dans lesquels chaque commande comprend un produit et un montant en dollars similaires. Cela est parfois courant pour les Transactions émanant de fraudes au moyen de Cartes étrangères
- Passer une commande puis rappelle pour passer d'autres commandes avec la même Carte ou des Cartes différentes

Les produits qui sont faciles à revendre (p. ex., les ordinateurs et équipements informatiques, cartouches d'imprimantes et bijoux) sont plus susceptibles d'être victime de fraude que les marchandises périssables, telles que de la nourriture, quoique les criminels peuvent frauder presque tout type d'entreprise.

**REMARQUE :** Si vous recevez une commande pour un achat important dont la livraison est demandée à l'étranger ou à un transitaire, nous vous recommandons de contacter votre Centre d'autorisation vocale pour demander un Code 10 en indiquant spécifiquement qu'il s'agit d'une Transaction importante avec expédition à l'étranger.

## IDENTIFICATION DES CARTES VALIDES

Les cartes partagent des qualités similaires qui contribuent à identifier leur validité, et il y a des mesures de sécurité antifraude qui sont uniques à chaque Marque de carte.

### Cartes et signatures

Vous ne devez pas accepter de Carte non signée. La plupart des cartes portent la mention « Utiliser un autre identifiant » (ou un élément similaire) dans le volet de signature, car les sociétés de Cartes estiment que ceci apporte un niveau supérieur de sécurité. En réalité, ceci est faux, cela permet simplement au voleur de signer de son propre nom ou d'utilisateur un identifiant faux avec n'importe quelle signature. Si l'on vous présente une carte non signée :

1. Indiquez au client que la Carte doit être signée.
2. Faites signer la Carte par le client en votre présence et vous présenter une pièce d'identité nationale valide et signée (tel qu'un passeport ou un permis de conduire). N'acceptez pas une pièce d'identité temporaire, telle qu'un permis de conduire temporaire sans photographie.
3. Comparez la signature sur la pièce d'identité à celle figurant sur la Carte.
4. Si le client refuse de signer la Carte, ne réalisez pas la Transaction. N'oubliez pas, vous êtes responsable des Transactions réalisées avec des Cartes frauduleuses.

### Conseils de traitement des Cartes

Après avoir passé la Carte dans le lecteur de bande magnétique, le Dispositif PDV vous demande des informations spécifiques. Le Dispositif PDV peut également vous demander de saisir les quatre derniers chiffres du numéro de compte pour vérifier que le numéro de compte embossé correspond au numéro figurant sur la Bande magnétique (au dos de la Carte). Si les numéros ne correspondent pas, le Dispositif PDV indique la non-correspondance des chiffres ou que la Carte est invalide. N'acceptez pas la Carte. Lorsque vous avez reçu le Code d'approbation et d'autorisation, vérifiez que le numéro de Carte sur le Reçu de transaction correspond au numéro embossé sur la Carte. S'il ne correspond pas, n'acceptez pas la Carte.

### Caractéristiques communes à la plupart des Cartes

Ces caractéristiques s'appliquent généralement à la plupart des Marques de Cartes.

- **Qualité générale de la Carte :** Une Carte peut être de n'importe quelle couleur (mais ne doit jamais être délavée) ou comprendre un motif ou une photographie. Le bord de la Carte doit être lisse et propre, jamais rugueux. Les caractères imprimés doivent être nets et lisibles. Vérifiez la Carte pour déterminer si la Puce ou la Bande magnétique est endommagée.
- **Correspondance des numéros de compte et de NIB :** Une série identique de chiffres (dénommée le Numéro d'identification bancaire ou NIB) est imprimée directement au-dessus ou en dessous des quatre premiers chiffres embossés sur la Carte et sur le volet de signature.
- **Qualité de l'embossage :** Un fer chaud est parfois utilisé pour lisser les chiffres embossés et pour embosser de nouveaux chiffres. Dans un tel cas, les chiffres peuvent sembler irréguliers s'agissant de l'espacement ou de l'alignement vertical, on peut aussi parfois détecter un léger « halo » autour des chiffres. Cette technique

sert également à modifier la date d'expiration, vérifiez que le mois et l'année n'ont pas été modifiés. Reportez-vous à la section *Exemples de Modifications* du Chapitre 3, pour des détails complémentaires.

- **Qualité de l'hologramme** : Un hologramme authentique doit refléter la lumière et changer d'aspect lorsque vous déplacez la Carte. Il doit pouvoir être légèrement détaché avec les ongles, mais doit être impossible à décoller. Un hologramme faux est souvent constitué d'une écaille d'aluminium qui ne correspond pas aux caractéristiques d'un hologramme authentique.
- **Numéro de compte de la carte et Numéro d'identification de la carte** : Le volet de signature au dos de la Carte doit comprendre soit l'intégralité du Numéro de compte de la carte, soit ses quatre derniers chiffres, suivis du Numéro d'identification de la Carte. Ces chiffres doivent être imprimés en italiques inversées et doivent correspondre aux numéros embossés.
- **Qualité du volet de signature** : Le volet de signature ne doit pas être effacé (par exemple, un plastique blanc arraché, impression brouillée ou « nul » figurant sur le volet de signature). Reportez-vous à la section *Exemples de Modifications* pour des détails complémentaires.
- **Conception de l'impression du volet de signature** : Hormis certaines Cartes GAB et diverses Cartes d'enseignes, les volets de signature ne sont généralement pas simplement blancs. Ils comprennent généralement une surimpression ou un filigrane.

### Caractéristiques uniques de la Carte

Pour les éléments de conception uniques de la Carte et spécifiques aux Cartes, veuillez visiter les sites Web des Cartes suivantes.

- Mastercard : <http://www.mastercard.com/us/personal/en/aboutourcards/credit/index.html>
- Visa: <https://usa.visa.com/support/consumer/security.html>
- American Express : <http://www201.americanexpress.com/getthecard/home>
- Discover Network : <http://www.discovercard.com>

### Exemples de Modification

La section suivante identifie les techniques courantes de modifications de Carte. Une Carte American Express a été utilisée dans les exemples, néanmoins, ces méthodes de modifications sont courantes pour tous les types de Cartes.

1. **Embossage frauduleux.** Les caractéristiques d'embossages frauduleux incluent :

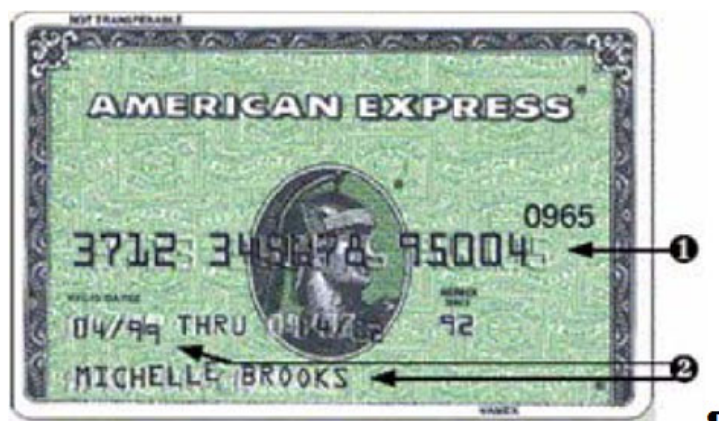


Figure 4-5. Exemple d'Embossage frauduleux

- a. L'encre noire sur le Numéro de la carte (1) ou le nom du Titulaire de la carte (2) est brouillé ou peu soigné.
  - b. Les numéros embossés sont ondulés, ne sont pas alignés ou les espaces sont inégaux (2).
  - c. La police de caractère du Numéro de compte de la carte ne correspond pas aux autres polices de caractère de la Carte (2).
  - d. Le Numéro de carte embossé au recto ne correspond pas au numéro imprimé au verso (1).
2. **Bandes magnétiques modifiées.** Les caractéristiques des Bandes magnétiques modifiées comprennent les suivantes :
- a. Le Numéro de carte sur le Reçu de transaction imprimé ne correspond pas au numéro de carte embossé au recto de la Carte ou imprimé au verso.
  - b. Le nom imprimé sur le Reçu de transaction ne correspond pas au nom embossé sur la Carte.
  - c. La Bande magnétique ou la Puce a été délibérément rayée ou modifiée ce qui rend nécessaire une saisie manuelle du numéro de compte de la Carte.
  - d. Le volet de signature a été blanchi, réinscrit ou effacé.

#### IDENTIFICATION DES AGISSEMENTS SUSPECTS DES EMPLOYÉS

Faites attention – la fraude de Carte n'est pas toujours commise par des Clients. Des employés commettent parfois des fraudes au moyen des éléments suivants :

- **Enregistrement des numéros de carte :** Les Employés peuvent prendre les reçus laissés par les Titulaires de carte ou peuvent inscrire des Numéros de carte sur un papier.
- **Utilisation de lecteurs de cartes :** Les employés peuvent utiliser un Lecteur de carte (c'est-à-dire un dispositif électronique portable à batteries) qui lit la Bande magnétique de la carte et l'enregistre dans la mémoire. Les Numéros de carte sont ensuite téléchargés à partir du lecteur et servent à réaliser des Cartes de contrefaçon ou à procéder à des achats non autorisés. Certaines sociétés de Cartes offrent une récompense pour tous renseignements menant à l'arrestation et à la condamnation de toute personne participant à la fabrication ou à l'utilisation de Cartes de contrefaçon.
- **Réaliser des Transactions de crédit sur des comptes de Carte personnels :** Les employés peuvent émettre des crédits au bénéfice de leur propre Carte ou de la Carte d'un complice en utilisant un Dispositif PDV de l'Entreprise. Ces crédits ne disposent souvent pas d'une compensation préalable à la vente.

**REMARQUE :** La plupart des Dispositifs PDV permettent à l'Entreprise de demander un mot de passe pour traiter une Transaction de crédit.

Pour contribuer à prévenir les fraudes commises par le personnel, procédez aux éléments suivants :

- Rapprochez les transactions chaque jour plutôt que chaque mois.
- Protégez le Dispositif PDV à l'aide d'un mot de passe, si cette caractéristique est proposée.
- Désactivez la fonction crédit du Dispositif PDV.
- Sécurisez le Dispositif PDV au cours des heures de fermeture.

## AFFACTURAGE

L'Affacturage (également dénommé blanchiment) survient lorsque vous traitez les transactions d'une autre personne via le compte de l'Entreprise. Le traitement de transactions appartenant à d'autres personnes ou sociétés constitue une violation du Contrat et est interdit par la loi dans de nombreux états. L'affacturage peut engendrer la résiliation des privilèges d'acceptation de Carte dont bénéficie l'Entreprise.

Faites attention aux « collègues » qui proposent de vous payer pour traiter des transactions par carte contre des frais. Ces transactions sont souvent douteuses ou frauduleuses. Ces actions entraînent généralement un flux d'Effets contrepassés qui sont débités du CDD. Lorsque vous aurez compris ce qu'il s'est passé, l'autre société aura généralement déménagé et changé de nom.

Pour vous protéger de ces actions et des pertes graves qui en découlent, renseignez-vous et formez votre personnel au sujet de ce problème grave et signalez immédiatement toutes propositions d'affacturage à nos services ou aux Services secrets des États-Unis. N'oubliez pas, l'Entreprise est responsable de toutes les transactions traitées au moyen du Numéro d'identification de marchand de l'Entreprise. Assurez-vous que toutes les transactions traitées avec ce compte représentent des transactions réalisées entre l'Entreprise et le Titulaire de carte.

**Une Entreprise ne doit pas présenter en traitement ou créditer, directement ou indirectement, toute Transaction n'émanant pas d'une transaction directe entre une Entreprise et un Titulaire de carte ou toute Transaction dont l'Entreprise connaît, ou devrait connaître, sa nature frauduleuse ou non autorisée par le Titulaire de la carte. Les personnes coupables de Transactions frauduleuses seront signalées aux agents des forces de l'ordre. Une Entreprise ne doit pas déposer de Reçu de Transaction représentant le refinancement d'une obligation existante d'un Titulaire de carte.**

## CHAPTER 4. PROCÉDURES – CODE 10

Le Code 10 est un terme utilisé par les Réseaux de paiement pour signaler des Transactions, Cartes ou Titulaires de carte suspects ou douteux.

Si vous avez un doute sur une Transaction par Carte, communiquez avec le Centre d'autorisation vocale et demandez une Autorisation Code 10. L'utilisation du terme « Code 10 » vous permet d'appeler le Centre d'autorisation vocale pour vérifier la Transaction sans alerter le Titulaire de la carte. Suivez les instructions qui vous sont fournies sur la façon de réduire toute gêne pouvant survenir entre vous et le Titulaire de la carte.

**REMARQUE :** Faites attention aux personnes qui communiquent avec l'Entreprise par téléphone ou par Internet et qui tentent de faire des achats importants pour expédier à l'étranger, que ce soit directement ou par l'entremise d'un transporteur. Ces personnes peuvent utiliser une ou plusieurs Cartes pour leurs demandes « urgentes ». Si l'Entreprise reçoit une telle demande, Elavon recommande de communiquer avec le Centre d'autorisation vocale pour demander une Autorisation Code 10, en indiquant spécifiquement qu'il s'agit d'une Transaction importante avec expédition à l'étranger.

**REMARQUE :** Les Transactions frauduleuses, même lorsqu'elles sont autorisées, sont soumises à des Effets contrepassés et leur paiement final n'est pas garanti.

### NUMÉROS D'AUTORISATION CODE 10

Pour demander une Autorisation Code 10 pour une Transaction Discover Network, Visa, American Express ou Mastercard, appelez le numéro de téléphone de l'autocollant du Centre d'autorisation vocale (indiqué sur le Dispositif PDV).

### QUE FAIRE SI LA CARTE N'EST PAS AUTORISÉE

Si l'on vous informe que la Carte a été signalée comme volée ou perdue ou qu'elle est autrement jugée non valide, ne procédez pas à la Transaction.

**Récupération de la Carte.** Si l'Entreprise choisit de récupérer une carte, elle doit le faire de façon raisonnable et calme : (i) sur les cartes Visa, si les quatre chiffres imprimés sous le numéro de compte embossé ne correspondent pas aux quatre premiers chiffres du numéro de compte embossé; (ii) si un Elavon (ou son représentant), l'émetteur, ou le centre d'autorisation vocale concerné indique à l'Entreprise de la conserver; (iii) si l'Entreprise a des motifs raisonnables d'estimer que la carte est perdue, volée, contrefaite, frauduleuse ou autrement jugée non valide, ou que le titulaire de la carte n'a pas autorisé son utilisation; ou (iv) pour les cartes MasterCard, si les quatre chiffres imprimés sous le numéro de compte embossé ne correspondent pas aux quatre premiers chiffres du numéro de compte embossé ou si la carte ne comprend pas l'hologramme des « globes jumeaux » dans le coin inférieur droit, sur le devant de la carte.

Si l'on vous demande de conserver la Carte, respectez les procédures suivantes :

- Découpez la Carte dans le sens de la longueur au travers du numéro de compte sans endommager la Bande magnétique.
- Rassemblez les renseignements suivants :
  - Nom, MID, numéro de téléphone et adresse de l'Entreprise
  - Nom, adresse et numéro de téléphone de l'Employé

- Numéro de compte de la carte
- Motif de la récupération
- Postez ces renseignements à :
  - Traitement des exceptions
  - À l'attention de : Saisie de Carte
  - Elavon, Inc.
  - 7300 Chapman Highway Knoxville, TN 37920

**REMARQUE :** N'affrontez pas l'utilisateur de la Carte. Évitez tout affrontement physique avec toute personne susceptible d'utiliser une Carte perdue, volée ou autrement jugée non valide. Ne compromettez pas votre sécurité ou celle de vos employés ou clients.

Lorsque la personne quitte votre site, consignez par écrit ses caractéristiques physiques et tout autre renseignement d'identification utile. Souvenez-vous qu'une récompense peut être offerte par l'Émetteur pour la récupération et le retour d'une Carte perdue, volée ou autrement jugée non valide.

## CHAPTER 5.

# DEMANDES DE REMISE ET DE RÉTROFACTURATIONS

Un Titulaire de carte ou un Émetteur peut contester une Transaction pour de nombreuses raisons, notamment une erreur de facturation, un litige concernant la qualité ou la non-réception des marchandises ou services. Ce chapitre est consacré au processus de gestion des Transactions contestées et explique les Demandes de remise et d'Effets contrepassés.

**Litiges avec les Titulaires de carte.** Tous les litiges émanant de la vente faisant l'objet de la Transaction seront réglés entre l'Entreprise et le Titulaire de carte. Elavon se dégage de toutes responsabilités concernant de telles Transactions ou de tels litiges, hormis celles ayant trait au traitement des Effets contrepassés.

### AVIS DE DEMANDES DE REMISE ET DE RÉTROFACTURATIONS

L'Entreprise est responsable de toutes les Demandes de remise et les Effets contrepassés en vertu des Règlements du réseau de paiement. À la réception d'une Demande de remise ou d'Effets contrepassés émanant d'un Réseau de paiement, Elavon transmettra cette demande ou documentation à l'Entreprise. L'Entreprise doit répondre, tel qu'il convient, à chaque Demande de remise ou à chaque Effet contrepassé et fournir une copie des renseignements pertinents à Elavon. En outre, l'Entreprise coopérera avec Elavon en ce qui a trait au respect des Règlements du réseau de paiement applicables aux Demandes de remise et aux Effets contrepassés. La liste non exhaustive ci-dessous donne des motifs pour lesquels une Entreprise peut encourir un Effet contrepassé. Il ne s'agit pas d'une liste complète, mais elle présente les situations les plus courantes dans lesquelles un Effet contrepassé peut survenir :

- Défaut de répondre à une Demande de remise ou de fournir une copie lisible, intégrale ou appropriée du Reçu de transaction en réponse à une Demande de remise
- Le Titulaire de la carte suspecte une utilisation non autorisée de la carte
- Litige intenté par le Titulaire de la carte concernant la qualité des marchandises ou des services
- Défaut de fournir les marchandises ou services par l'Entreprise
- Le Reçu de transaction ne porte pas la signature du Titulaire de la carte
- Le Reçu de transaction correspond une Transaction dont l'Autorisation a été initialement refusée et qui a été obtenue ultérieurement au moyen de plusieurs tentatives d'Autorisation ou autres moyens non autorisés dans les présentes
- Le Reçu de transaction n'est pas conforme aux conditions générales du Contrat ou aux Règlements du réseau de paiement
- La Transaction prouvée par un Reçu de transaction ou autre crédit accordé y afférant comprend un décaissement réalisé par l'Entreprise
- La Transaction prouvée par un Reçu de transaction ou autre crédit accordé y afférant est, pour tout motif, illégale, nulle ou non avenue
- Le Reçu de transaction concerne une Carte ayant expiré ou pour laquelle l'Entreprise a reçu un avis d'Elavon indiquant de ne pas l'accepter
- Les copies du Reçu de transaction ont été déposées par l'Entreprise plus d'une seule fois ou Elavon a crédité le compte à plus d'une reprise avec un Reçu de transaction similaire
- L'Entreprise a traité une Transaction pour des marchandises vendues ou services rendus (ou présumés avoir été vendus ou rendus) par des parties autres que l'Entreprise

L'Entreprise peut choisir de recevoir les avis de Demandes de remise et les Effets contrepassés par la poste, par télécopie (ligne directe 24 heures sur 24), par courriel ou en ligne. Pour mettre à jour ou modifier le mode de réception des avis de Demandes de remises ou d'Effets contrepassés, communiquez avec le Service à la clientèle ou le Service de règlement des litiges au numéro de téléphone sans frais figurant sur l'avis de l'Entreprise.

## DEMANDES DE REMISE

L'Émetteur procède à une Demande de remise (également connu sous le nom de demande de copie) pour le compte du Titulaire de carte en demandant une copie du Reçu de transaction. Une Demande de remise survient lorsqu'un Titulaire de carte :

- perd sa copie du Reçu de transaction;
- ne se souvient pas de la Transaction, ou
- remet en question la Transaction pour tout motif.

L'avis de Demande de remise comprendra les renseignements suivants qui aideront à identifier la Transaction :

- **Numéro de la Carte.** Les avis de Demande de remise ne comprennent PAS le nom du Titulaire de la carte, car ces renseignements ne sont pas fournis par l'Émetteur.
- **Montant en dollars.** Pour les Transactions facturées sur des Cartes étrangères, le montant en dollars peut varier en fonction des taux de change.
- **Date de la Transaction.** La date de la Transaction figurant sur la Demande de remises peut varier de quelques jours par rapport à la date réelle de la Transaction. Si vous n'êtes pas à même de localiser un Reçu de transaction spécifique dans les dossiers de l'Entreprise pour la date spécifiée sur l'avis de Demande de remise, vérifiez les dossiers sur trois jours avant et après la date de Transaction fournie.

À la réception d'un avis de Demande de remise, l'Entreprise doit remettre une copie du Reçu de transaction concerné à Elavon afin qu'Elavon puisse la transmettre à l'Émetteur au nom de l'Entreprise. La copie du Reçu de transaction doit être claire et lisible, et fournie dans le délai précisé sur l'avis.

Elavon recommande à l'Entreprise de conserver les Reçus de transaction par ordre chronologique afin de pouvoir les retrouver rapidement et facilement. Les dossiers peuvent être conservés hors site, à condition qu'ils se trouvent dans des locaux sécurisés et facilement accessibles par le personnel concerné.

La réponse de l'Entreprise à une Demande de remise peut être transmise par télécopie, par la poste, par courriel ou en ligne comme indiqué dans l'avis de Demande de remise. Compte tenu des retards possibles avec les services postaux, Elavon recommande l'envoi de la réponse par télécopie, courriel, en ligne ou par courrier express. Si la réponse est envoyée par la poste, veillez à respecter les délais prescrits.

Si Elavon ne reçoit pas la réponse à la Demande de remise dans les délais stipulés, un Effet contrepassé sera émis et Elavon débitera le CCD du montant de la Transaction. Ce type d'Effet contrepassé ne peut être annulé. Afin d'éviter de tels Effets contrepassés, veillez en priorité à répondre aux avis de Demande de remise dans le délai précisé dans ledit avis.

## RÉTROFACTURATIONS

Un Effet contrepassé est une Transaction contestée par le Titulaire de carte ou l'Émetteur. Si l'Entreprise reçoit un Effet contrepassé, Elavon débitera le CDD du montant de la Transaction, y compris toutes les fluctuations de devise applicables, et enverra un avis d'Effet contrepassé à l'Entreprise. Cet avis comprend les détails de la Transaction et des instructions spécifiques sur la façon d'y répondre.

Les Effets contre-passés peuvent survenir dans de nombreuses situations. Les litiges les plus courants intentés par les Titulaires de carte sont les suivants :

- La qualité des marchandises ou des services reçus est insatisfaisante
- Défaut de réception des marchandises ou services
- Une Transaction douteuse
- Une erreur de traitement commise par le personnel de l'Entreprise
- Utilisation frauduleuse de la Carte

Tandis qu'éliminer tous les Effets contrepassés est impossible, les entreprises peuvent néanmoins diminuer leur fréquence en réglant les problèmes et les litiges directement avec le Titulaire de carte et en respectant les procédures d'Autorisation et de traitement appropriées. Les Effets contrepassés peuvent être onéreux pour l'Entreprise, et c'est pourquoi vous devez faire de votre mieux pour les éviter. En général, souvenez-vous de :

- Évitez de dupliquer le traitement d'une Transaction.
- Collaborez avec le Titulaire de la carte pour résoudre les litiges liés à la qualité des marchandises ou des services.
- Refuser de traiter une Transaction après la réception d'un Code de refus au cours d'une Autorisation.
- Si nécessaire, appelez le Centre d'Autorisation vocale.
- Appeler pour demander une Autorisation Code 10, si le Titulaire de carte, la Carte ou la Transaction semblent toujours douteux après avoir reçu le Code d'approbation et d'autorisation.
- Respecter les procédures de traitement des Transactions figurant au Chapitre 2, *Traitement des Transactions*.
- Faites figurer une description des marchandises ou services sur le Reçu de transaction.
- Livrer les marchandises ou les services dans le délai approuvé après avoir facturé la Carte.
- Obtenir un Code d'approbation et d'autorisation valide.
- Obtenir des codes CVV2/CVC2/CID et AVS valides pour les Transactions Sans présentation de carte, le cas échéant.
- Soumettez les Reçus de transaction le jour même de l'autorisation des Transactions.
- Vous assurer qu'une Empreinte figure sur le Reçu de transaction manuel ou que les Renseignements sur la transaction qui sont nécessaires figurent sur le Reçu de transaction généré par le Dispositif PDV (reportez-vous au Chapitre 2, *Reçus de transaction*, pour de plus amples renseignements).
- N'acceptez jamais des Cartes expirées ou des Cartes dont la date de validité est antérieure à la date de la Transaction.
- Assurez-vous que la signature apposée sur le Reçu de transaction correspond à la signature au dos de la Carte.
- Obtenez une signature du Titulaire de la carte lors de la livraison des marchandises.
- Faites attention aux expéditions vers une adresse différente de l'adresse de facturation du Titulaire de la carte.

### Comment répondre à une Rétrofacturation

La réponse écrite d'une Entreprise à un Effet contre-passé est dénommée une contre-preuve d'Effet contre-passé.

L'Entreprise doit fournir une contre-preuve à Elavon en temps opportun afin qu'Elavon puisse la présenter à l'Émetteur. Si l'Entreprise soumet une contre-preuve valable dans le délai précisé dans l'avis, Elavon versera un crédit provisionnel du montant de la Transaction au CDD. L'Émetteur passera ensuite en revue la contre-preuve et déterminera si l'Effet contrepassé a été réglé. Si l'Émetteur estime que l'Effet contrepassé n'a pas été réglé, il y donnera suite avec un second Effet contrepassé ou des étapes préliminaires d'arbitrage pouvant entraîner un deuxième débit sur le CDD.

L'Entreprise doit présenter une contre-preuve lisible et valide dans les délais précisés sur l'avis d'Effet contrepassé. Sans quoi, le crédit à porter au CDD pourrait être retardé, ce qui peut résulter en une renonciation du droit de l'Entreprise de contester l'Effet contrepassé.

Pour de plus amples renseignements sur les procédures de contre-preuve, communiquez avec le Service des règlements des litiges au numéro sans frais figurant sur l'avis d'Effet contrepassé.

### **Rétrofacturations ne pouvant être annulées**

Dans certains cas spécifiques, un Effet contre-passé ne peut être annulé. Dans de tels cas, l'Entreprise doit verser à Elavon, le montant de la Transaction, peu importe la Réponse d'autorisation reçue. Parmi ces situations, citons :

- Lorsque la Carte est présentée, mais non glissée ou insérée, ou qu'une empreinte ne peut être réalisée manuellement;
- Lorsque la Carte est présentée, mais que l'Entreprise n'a pas obtenu la signature du Titulaire de carte sur le Reçu de transaction; et
- lorsque la signature sur le Reçu de transaction ne correspond pas à la signature du Titulaire de la carte au dos de la Carte.

### **ACTIVITÉ EXCESSIVE**

La présentation d'une Activité excessive à Elavon par l'Entreprise constitue une violation du Contrat et entraîne la résiliation de ce Contrat si le seuil d'Activité excessive établi dans cette section est atteint dans les comptes de l'Entreprise. D'autre part, à la discrétion exclusive et raisonnable d'Elavon, si l'Activité excessive survient pour certains ou tous les numéros d'identification de Dispositif PDV ou NIM, seuls les comptes ayant atteint le seuil d'Activité excessive peuvent être résiliés. « **Activité excessive** » désigne, au cours de toute période mensuelle, les Effets contrepassés ou les Demandes de remise dépassant d'un pour cent (1 %) le montant brut en dollars des Transactions de l'Entreprise ou les retours dépassant de deux et demi pour cent (2,5 %) le montant brut en dollars des Transactions. En cas d'Activité excessive, l'Entreprise autorise Elavon à entreprendre toutes les actions que l'une ou l'autre estime nécessaires, notamment, la suspension des privilèges de traitement ou la création ou conservation d'un Compte de réserve conformément au Contrat.

## CHAPTER 6.

# TRANSACTIONS INTERNATIONALES

### TRANSACTIONS AVEC CONVERSION DYNAMIQUE DE DEVISE

La Conversion dynamique de devise (CDD) est un service qui permet à l'Entreprise d'offrir aux Titulaires de carte internationaux l'option de pouvoir payer dans la devise de leur pays d'origine plutôt que la devise applicable au point de vente de l'Entreprise. Ce qui suit est consacré au processus de traitement des Transactions avec Conversion dynamique de devise (CDD) pour les Cartes désignées. Ces lignes directrices peuvent aider l'Entreprise : (1) à comprendre ses responsabilités à l'égard des Transactions avec CDD; (2) à traiter les Transactions avec CDD de commandes postales et par téléphone; (3) à traiter les opérations de commerce électronique de CDD et (4) à accepter les Transactions de Départ prioritaire/express (dans les cas de frais de déplacements et de divertissements limités) comme Transactions de CDD.

### LES RESPONSABILITÉS ET RESTRICTIONS DE L'ENTREPRISE

- L'Entreprise doit s'inscrire aux Réseaux de paiement par le biais d'Elavon avant de proposer un service CDD aux Titulaires de carte
- L'Entreprise doit informer le Titulaire de carte que la Transaction CDD est optionnelle et que le Titulaire de carte doit choisir activement le traitement de la Transaction dans la devise de son pays d'origine. Le Titulaire de la carte doit accepter expressément la Transaction CDD et cocher la case d'« Acceptation » du Reçu de transaction.
- Si le Titulaire de carte ne consent pas activement au traitement de la Transaction dans la devise de son pays d'origine, l'Entreprise ne doit pas effectuer une Transaction CDD, mais peut effectuer la Transaction dans la monnaie locale. Selon le Dispositif PDV, l'Entreprise pourrait avoir à contrepasser ou annuler la Transaction CDD, lorsque le Titulaire de carte ne consent pas activement au traitement de la Transaction dans la devise de son pays d'origine. Veuillez consulter le Guide de référence rapide ou le Guide d'utilisation point de vente pour obtenir des instructions complètes. Si une annulation ou contrepassement est nécessaire, l'Entreprise peut effectuer la Transaction dans la monnaie locale de l'Entreprise.
- Il est interdit à l'Entreprise de convertir une Transaction dans la monnaie locale en devise du pays d'origine du Titulaire de carte lorsque la Transaction avec le Titulaire de carte est achevée, mais non saisie dans Interchange.
- Le défaut de suivre les Réglementations du Réseau de paiements peut se traduire par des Effets contre-passés. Si la Transaction est traitée dans une devise différente de la devise indiquée sur le reçu de Transaction, des Effets contrepasés peuvent être émis au plein montant de la Transaction. Il n'y a aucun droit de nouvelle présentation ou de réfutation des Effets contrepasés.
- Si un Titulaire de carte déclare par écrit qu'on ne lui a pas offert le choix d'une Transaction CDD ou qu'il ne savait pas qu'une Transaction CDD serait effectuée, un Effet contre-passé peut être émis pour le plein montant de la Transaction. De nouvelles présentations peuvent être exigées dans la monnaie locale de l'Entreprise, mais ne peuvent inclure les commissions, frais ou majorations d'une Transaction CDD.
- Les Réseaux de paiement ont le droit de mettre fin aux services CDD qu'ils offrent à l'Entreprise. Le défaut de se conformer aux exigences CDD peut donner lieu à des amendes, à des pénalités et/ou à la résiliation des services CDD.
- Le Contrat peut être résilié si l'Entreprise ne respecte pas les exigences du service CDD.

## EXIGENCE DE DIVULGATION ÉCRITE CDD

L'Entreprise doit se conformer aux exigences du service CDD suivantes quant à la divulgation écrite au Titulaire de carte dans tous les environnements d'acceptation, à l'exception des Transactions de Commande téléphonique (CT).

- Le symbole de la monnaie locale de l'Entreprise.
- Le montant de la Transaction pour les produits et services achetés dans la monnaie locale de l'Entreprise.
- Le taux de change utilisé pour déterminer le montant de la Transaction dans la devise du pays d'origine du Titulaire de la carte.
- Les commissions et frais de conversion des devises, ou la majoration du taux de change par rapport au taux du marché de gros ou au taux autorisé par le gouvernement.
- Le symbole de la devise de la Transaction proposée.
- Le montant total de la Transaction facturé par l'Entreprise dans la devise de la Transaction proposée.

Pour les Transactions CT, l'Entreprise doit informer verbalement le Titulaire de carte de toutes les exigences de divulgation énumérées ci-dessus avant de procéder à la Transaction CDD.

## EXIGENCES QUANT AUX REÇUS DE TRANSACTION CDD

Outre les exigences appropriées concernant le Reçu de transaction manuel ou électronique, le Reçu de transaction CDD doit également comprendre les éléments suivants :

- Le prix des produits et services dans la monnaie locale de l'Entreprise, accompagné du symbole de la monnaie locale de l'Entreprise à côté du montant.
- Le prix total dans la Devise de la Transaction, le symbole de la devise de la Transaction et les mots « Devise de la transaction ».
- Le taux de change utilisé pour convertir le prix total de la monnaie locale de l'Entreprise dans la devise de la Transaction.
- Les commissions et frais de conversion des devises, ou la majoration du taux de change par rapport au taux du marché de gros ou au taux autorisé par le gouvernement.
- Un énoncé figurant à un endroit bien visible par le Titulaire de carte, indiquant que l'option de régler l'achat dans la monnaie locale de l'Entreprise a été proposée au Titulaire de carte.
- Le Titulaire de la carte se montre expressément d'accord avec l'information fournie sur le reçu de Transaction en cochant une case d'« acceptation » sur le reçu de Transaction.
- Une indication qu'une CDD est effectuée par l'Entreprise.

## TRANSACTIONS DE COMMANDE POSTALE (CP)

Avant de procéder à une Transaction CDD pour une Commande postale (CP), l'Entreprise doit s'assurer que les renseignements suivants sont inclus dans le formulaire CP :

- La devise de la transaction convenue par le Titulaire de la carte et l'Entreprise.
- Une déclaration indiquant que le taux de change qui sera utilisé pour convertir le montant de la Transaction de la monnaie locale de l'Entreprise à la devise du pays d'origine du Titulaire de carte sera déterminé ultérieurement sans consulter davantage le Titulaire de carte.

- Les commissions et frais de conversion des devises, ou la majoration du taux de change par rapport au taux du marché de gros ou au taux autorisé par le gouvernement.
- Qu'un choix de devises a été proposé au Titulaire de carte aux fins du paiement, dont la monnaie locale de l'Entreprise.
- Une case d'« acceptation » que le Titulaire peut cocher pour indiquer qu'il accepte la Transaction CDD.

### **TRANSACTIONS DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE**

Avant de procéder à une Transaction CDD de commerce électronique (CE), l'Entreprise doit informer le Titulaire de carte de toutes les exigences de divulgation écrite CDD énumérées ci-dessus. L'Entreprise doit fournir ces renseignements avec un bouton « Accepter » ou un autre bouton de validation nécessitant l'approbation du Titulaire de carte pour passer à l'étape suivante.

### **TRANSACTIONS DE DÉPART PRIORITAIRE/EXPRESS (SITUATIONS T&E LIMITÉES)**

Avant de procéder à une Transaction CDD impliquant des frais de voyages et divertissements, l'Entreprise doit fournir tous les renseignements suivants au Titulaire de carte :

- La devise spécifique dans laquelle la Transaction CDD sera effectuée.
- Qu'un choix de devises a été proposé au Titulaire de carte aux fins du paiement, dont la monnaie locale de l'Entreprise.
- Le Titulaire de carte a consenti à la Transaction CDD qui sera effectuée.
- Que le taux de change sera déterminé ultérieurement sans consulter le Titulaire de la carte.
- Les commissions et frais de conversion des devises, ou la majoration du taux de change par rapport au taux du marché de gros ou au taux autorisé par le gouvernement.
- Que la Conversion dynamique de devise est effectuée par l'Entreprise.

Ces renseignements doivent être fournis dans un contrat écrit signé par le Titulaire de la carte avant son départ de l'hôtel ou le retour du bien loué, qui autorise l'Entreprise à déposer le reçu de transaction sans la signature du Titulaire de la carte pour le montant total de son obligation. En outre, le Titulaire de la carte doit accepter expressément la CDD en cochant la case d'« acceptation » dans l'entente écrite. L'Entreprise doit envoyer une copie du Reçu de transaction au Titulaire de carte par la poste (ou par courriel, si cette option est sélectionnée par le Titulaire de carte) dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter de la date du Reçu de transaction.

### **CONVERSION MULTIDEVISES**

La conversion multidevises (CMD) est un service qui permet à l'Entreprise d'afficher le prix de biens ou de services dans une devise autre que la devise locale, ou en plus de celle-ci. Aucune CDD n'est effectuée. L'Entreprise a l'entière responsabilité de se conformer aux Lois et aux Règlements des réseaux de paiement régissant les TMD, y compris toutes les dispositions suivantes :

- Le prix affiché et la devise choisie par le Titulaire de carte doivent être les mêmes prix et devises facturés au Titulaire de carte, imprimés sur le reçu de Transaction et saisis dans Interchange par Elavon.
- Au moins l'une des devises des prix affichés ne peut être la devise locale de l'Entreprise.
- Le Titulaire de la carte prend une décision d'achat sur la base du prix et de la devise affichés par l'Entreprise.
- La Transaction doit être effectuée selon le prix et la devise sélectionnés par le Titulaire de la carte, sans que l'Entreprise n'effectue de conversion de devises.

En plus des exigences appropriées en matière de Reçu de Transaction électronique ou manuelle, le Reçu de Transaction doit indiquer clairement la devise de la Transaction et le symbole ou le code de devise correspondant, sinon le reçu sera réputé être dans la devise locale de l'Entreprise, ce qui peut donner lieu à des Droits relatifs aux Rétrofacturations. Le code de la devise est le code de pays à trois caractères ISO. Elavon assure le change entre la devise de la vente et la devise de règlement de l'Entreprise. Le taux de change appliqué à chaque Transaction multidevise comprend un pourcentage de marge sur le taux de change de gros d'Elavon ou « coût ». Le pourcentage de marge spécifique pour chaque devise est déterminé par Elavon selon son évaluation des risques liés au traitement de cette devise. L'évaluation des risques pour n'importe quelle devise peut changer sans préavis.

## CHAPTER 7.

### TRANSACTIONS DE PAIEMENT DE FACTURE SANS CODE NIP

Le présent Chapitre décrit le traitement des Transactions de Paiement de facture sans NIP en utilisant une Carte de débit avec NIP. Une Transaction de Paiement de facture sans NIP est une Transaction de paiement par Carte de débit sans NIP générant des transferts de fonds entre les Titulaires de cartes et les entreprises en relation avec des paiements liés à des services répétitifs (à l'exception des achats habituels ou occasionnels) pour lesquels une facture correspondante est régulièrement présentée au Titulaire de carte par l'Entreprise, et dont la procédure de Transaction est effectuée par un dispositif téléphonique (Unité de reconnaissance vocale, Reconnaissance vocale interactive) ou Internet.

#### Acceptation de paiement de facture par Carte de débit sans NIP

**Confirmation de l'identité.** Avant de traiter une Transaction de Paiement de facture, l'Entreprise doit confirmer l'identité du Titulaire de la carte au moyen de renseignements connus seulement par le Titulaire de la carte et l'Entreprise, par exemple, le numéro du compte détenu par le Titulaire de la carte auprès de l'Entreprise ou des renseignements figurant sur la facture papier émise par l'Entreprise à l'intention du Titulaire de la carte. L'Entreprise doit soumettre ses procédures de confirmation de l'identité à Elavon pour approbation par les Réseaux EFT appropriés et s'engager à suivre ces procédures de confirmation de l'identité pour chaque Transaction de Paiement de facture sans NIP. L'utilisation d'une procédure de confirmation de l'identité et l'approbation d'une procédure de ce type par un Réseau EFT ne constituent pas une garantie de paiement, et l'Entreprise demeure responsable de tout rejet de débit lié à une Transaction de Paiement de facture sans code NIP.

**Aucun minimum ou maximum.** L'Entreprise ne doit pas établir de montant minimal ou maximal en ce qui concerne les Transactions de Paiement de facture sans code NIP. L'Entreprise doit offrir pour les Transactions de Paiement de facture sans code NIP des conditions aussi bonnes que pour les autres dispositifs de paiement.

**Frais d'utilisation.** L'Entreprise ne peut ajouter aucun montant au prix affiché des produits ou services lors d'un paiement par carte de débit, sauf si elle y est autorisée en vertu des Règles régissant les cartes de débit.

**Achats seulement.** L'Entreprise ne doit accepter les Transactions de Paiement de facture sans code NIP que pour des achats. L'Entreprise ne peut pas procéder à une Transaction par Carte de débit ou de crédit pour les retours ou les remboursements et doit utiliser d'autres modes de paiement (p. ex., en espèces, par chèque ou par ajustement de facture) pour retourner les fonds à un Titulaire de carte.

**Transactions interdites.** L'Entreprise n'est autorisée à effectuer des Transactions que pour des services approuvés par Elavon. En aucun cas, l'Entreprise ne peut amorcer, autoriser ou organiser des jeux d'argent ou des Transactions liées à des jeux, ni créer un compte prépayé à de telles fins.

#### Exigences liées aux Reçus de transaction en ligne

Au moment de toute Transaction de Paiement de facture par Internet, l'Entreprise doit mettre à la disposition de chaque Titulaire de la carte un Reçu de transaction (imprimable à partir d'un écran ou par courriel) parfaitement conforme à toutes les Lois en vigueur et comprenant au moins les renseignements ci-après :

- Le montant de la Transaction de Paiement de facture ou, si des frais d'utilisation s'appliquent, le montant débité sur le compte du Titulaire de la carte (sans les frais d'utilisation, d'expédition, de manutention et autres frais), et le montant débité sur le compte du Titulaire de la carte (frais inclus).
- la date et l'heure locale de la Transaction de Paiement de facture.
- le type de Transaction;

- Le type de compte auquel on a accédé;
- Le numéro de carte de débit incomplet (indiquant les quatre (4) derniers chiffres);
- le numéro de vérification ou de remise;
- le nom de l'entreprise;
- MID;
- l'adresse URL de la page d'accueil du site Web de l'Entreprise;
- le délai prévu de livraison (pour les Transactions en ligne qui comprennent l'expédition des produits);
- le nom du Titulaire de la carte;
- Code d'approbation et d'autorisation;
- la description du paiement de facture;
- les coordonnées du service à la clientèle; et
- Les frais imposés par l'Entreprise au Titulaire de carte, notamment les frais d'expédition et de manutention, les taxes et les Frais d'utilisation, le cas échéant.

#### Exigences supplémentaires liées aux Transactions en ligne

- **Écran de Paiement Internet et Politique de vente.** L'Entreprise doit mettre bien en évidence sur l'Écran de Paiement Internet son nom, son numéro de téléphone, sa ville et sa province. Elle doit également obtenir la confirmation explicite que le Titulaire de la carte comprend et accepte que les fonds soient immédiatement prélevés sur son compte dès l'approbation de la Transaction, avant la soumission de la Transaction de Paiement de facture sans code NIP. L'Entreprise doit afficher un avis clairement visible sur l'écran de Paiement Internet précisant l'application de tous les frais d'utilisation ou le paiement d'une remise concernant une Transaction de Paiement de facture avant de soumettre la demande de paiement du Titulaire de la carte. Cet avis doit comprendre : (i) une mention indiquant qu'il s'agit d'un avis de frais rédigé dans une police d'une taille supérieure à 14 points; (ii) le corps du texte rédigé dans une police d'une taille supérieure à 10 points; et (iii) le montant des frais d'utilisation ou de la remise, ainsi que le nom de la partie qui applique les frais d'utilisation ou de l'Entreprise qui reçoit ces frais. « **Écran de paiement Internet** » désigne l'écran visualisé par un Titulaire de carte au cours du processus de paiement d'une Transaction de paiement de facture sans NIP par Internet et permettant au Titulaire de la carte de sélectionner la méthode de paiement et de confirmer sa compréhension et son accord des conditions de paiement et la politique d'expédition et de retour.
- **Communication et chiffrement.** L'Entreprise doit participer à un programme approuvé de confirmation de l'identité conformément aux directives des Réseaux EFT. Tous les renseignements liés à la confirmation de l'identité doivent être chiffrés dans le dispositif Internet et ne jamais en sortir sous forme de texte clair. Le dispositif Internet utilisé par l'Entreprise doit être conforme aux normes minimales du protocole de communication et de chiffrement établi par les Réseaux EFT ou les dépasser.

#### Exigences liées aux Transactions par téléphone

Dans le cas d'une Transaction de Paiement de facture sans NIP traitée par téléphone, l'Entreprise fournira à chaque Titulaire de carte les Renseignements sur la Transaction en respectant toutes les Lois en vigueur, notamment les renseignements ci-après :

- L'approbation ou le rejet de la Transaction de Paiement de facture.
- Le montant de la Transaction de Paiement de facture ou, si des frais d'utilisation s'appliquent, le montant débité sur le compte du Titulaire de la carte (sans les frais d'utilisation, d'expédition, de manutention et autres frais), et le montant débité sur le compte du Titulaire de la carte (frais inclus).

- le numéro de vérification;
- Le Code d’approbation et d’autorisation ou le numéro de confirmation;
- les coordonnées du service à la clientèle; et
- Les frais imposés par l’Entreprise au Titulaire de carte, notamment les frais d’expédition et de manutention, les taxes et les Frais d’utilisation, le cas échéant.

**Problèmes techniques.** L’Entreprise demandera au Titulaire de carte d’utiliser une autre méthode de paiement si le Système de débit d’Elavon ou l’interface électronique du Réseau EFT ne fonctionne pas.

**Garantie de l’Entreprise.** Afin d’accepter une transaction de paiement de facture sans code NIP, l’entreprise doit garantir qu’il s’agit : (i) d’un système de service municipal, provincial ou public utilisé pour la fabrication, la production ou la vente de services d’électricité, de gaz naturel ou artificiel, d’eau ou de récupération des déchets; (ii) d’un fournisseur de services d’assurance autorisé par la province à vendre des polices d’assurance sur la propriété, les risques divers, la vie ou la santé, et que la transaction comprend le paiement de primes concernant ces types de polices; (iii) d’un fournisseur public ou privé de services de télécommunication, y compris de services de téléphonie et de téléphonie cellulaire, et de services numériques ou par câble, autorisé et régi par une autorité fédérale, provinciale ou municipale; (iv) d’un fournisseur public ou privé de services de médias par câble ou par satellite, régi par la Federal Communications Commission ou par une autorité fédérale, provinciale ou municipale, ou (v) de tout autre type d’entreprise admissible ou relevant d’un programme pilote approuvé par les réseaux EFT.

**Résiliation/suspension du Paiement de facture.** À la demande de tout réseau EFT, à sa seule discrétion, l’entreprise prend immédiatement des mesures pour faire ce qui suit : (i) éliminer toute transaction frauduleuse ou incorrecte; (ii) suspendre le traitement des transactions de paiement de facture sans NIP; ou (iii) abandonner entièrement l’acceptation des transactions de paiement de facture sans NIP.

## CHAPTER 8.

### TRANSACTIONS DE PROGRAMME SANS SIGNATURE/NIP

**Programme sans signature/NIP.** Certains Réseaux de paiement ont supprimé les exigences en matière de signature, permettant ainsi aux Entreprises admissibles de traiter des Transactions inférieures à la limite sans devoir obtenir la signature du Titulaire de carte ou fournir un Reçu de transaction, sauf si le Titulaire de carte demande un Reçu de transaction. Seules les Entreprises admissibles peuvent participer au Programme sans signature/NIP. L'Entreprise doit s'assurer que son Code de catégorie de marchand (CCM) est admissible à un Programme sans signature/sans NIP et que sa participation au programme a été approuvée par Elavon. Le Programme sans signature est offert aux Entreprises dont le CCM représente un secteur admissible à condition de respecter les critères ci-après :

1. Le montant de la Transaction est inférieur à 25,00 \$ lorsqu'il s'agit de Transactions Visa et UnionPay (50,00 \$ pour les Transactions Visa pour le CCM 5310 Épiceries et pour le CCM 5411 Magasins d'escompte), et moins de 50,00 \$ lorsqu'il s'agit de Transactions American Express, Discover et Mastercard.
2. La Transaction vise un MCC admissible. Veuillez communiquer avec Elavon pour établir l'admissibilité du CCM de l'Entreprise.
3. Le Titulaire de la carte est présent et il fait la Transaction en personne.
4. Le contenu entier et non modifié des données des pistes 1 ou 2 de la Bande magnétique est lu et transmis dans le cadre du processus d'Autorisation, ou la Transaction est traitée Sans contact ou les données non modifiées de la Puce sont envoyées pour Autorisation.
5. Une Autorisation est transmise pour la compensation de la Transaction.
6. Ne s'applique qu'aux Transactions effectuées auprès de marchands américains.
7. La conversion de devise n'est pas effectuée.
8. L'Entreprise n'est pas classée à risque élevé lorsqu'il s'agit de transactions American Express.
9. Il ne s'agit pas d'une transaction de rechange pour Carte à puce.
10. Il ne s'agit pas d'une Transaction de financement de compte, d'une Transaction de retrait d'espèces ou de quasi-espèces ou d'une Transaction pour recharger une carte prépayée.

Les Entreprises admissibles qui soumettent des Transactions conformes à ces exigences bénéficieront d'une protection contre les Effets contrepassés qui annule les exigences en matière de signature pour les Transactions admissibles au Programme sans signature/PIN des Réseaux de paiement.

**Limitations.** La participation à un Programme sans signature offre seulement une protection limitée pour certains types d'Effets contrepassés, conformément aux directives du Réseau de paiement concerné.

**Dispositif de PDV.** Il incombe à l'Entreprise de déterminer si le Dispositif PVD est correctement configuré pour les Transactions sans signature/NIP.

## CHAPTER 9.

# TRANSACTIONS SANS FIL

Le présent Chapitre décrit le traitement des Transactions sans fil en utilisant un Service de transmission de données sans fil (les « **Services sans fil** »). Les Entreprises qui traitent des Transactions sans fil respecteront les exigences énoncées au présent Chapitre.

**L'utilisation de services sans fil.** L'Entreprise peut utiliser les Services sans fil uniquement comme un moyen d'établir une connectivité sans fil (cellulaire) entre un Dispositif PDV qui permet le traitement sans fil (un « **Dispositif PDV sans fil** ») et les systèmes d'Elavon. L'Entreprise n'utilisera pas les Services sans fil pour la surveillance de la santé à distance ou à des fins non autorisées illégales, frauduleuses, abusives ou tout autre. L'Entreprise avisera promptement Elavon, par écrit, si l'Entreprise prend connaissance d'une utilisation réelle ou présumée des Services sans fil en violation du Contrat ou du Guide d'exploitation. L'Entreprise localisera tous les Dispositifs PDV sans fil connectés aux Services sans fil dans les zones desservies par le réseau sans fil du sous-traitant d'Elavon qui facilite les Services sans fil et fera en sorte que tous les appareils avec des capacités d'itinérance ne seront pas placés en permanence dans une zone d'itinérance. L'Entreprise n'utilisera pas les Services sans fil dans le cadre des périphériques du serveur, des applications de l'ordinateur hôte ou autres systèmes qui génèrent du trafic lourd continu ou des sessions de données, ou comme substituts aux lignes privées ou aux connexions à relais de trames. En outre, l'Entreprise n'utilisera pas les Services sans fil de manière à entraîner une utilisation très concentrée dans les zones de service limitées du réseau sans fil par lequel les Services sans fil sont fournis. Elavon peut suspendre ou résilier les Services sans fil, si l'Entreprise ne respecte pas les conditions du présent Chapitre.

**Limites de la Technologie sans fil.** L'Entreprise reconnaît et accepte qu'en raison de la nature émergente de la technologie sans fil, il existe certaines limites pouvant avoir une incidence sur le rendement, la zone de couverture où le traitement des Transactions sans fil est disponible à l'Entreprise (la « **Zone de couverture** »), et la fiabilité de la technologie et du traitement sans fil. Sans limiter le caractère général de ce qui précède, le traitement sans fil et l'utilisation d'un dispositif PDV sans fil dépendent de la zone de couverture et également de nombreux autres facteurs, circonstances et considérations comme ce qui suit : (i) l'utilisation d'un dispositif PDV sans fil à l'extérieur de la zone de couverture est impossible; (ii) dans la zone de couverture, il peut avoir certaines zones où la couverture est faible ou des zones en bordure où le traitement des transactions sans fil peut être intermittent et même interrompu; (iii) dans la zone de couverture, il peut y avoir certaines zones géographiques où le traitement des transactions sans fil peut être intermittent ou impossible; (iv) en tout temps et sans avis, tout réseau sans fil peut cesser de fonctionner en raison de problèmes techniques ou à des fins de maintenance, ce qui aurait une incidence sur le traitement des services sans fil par l'Entreprise. Si le traitement des Transactions sans fil par l'Entreprise est limité ou impossible pour une quelconque raison, l'Entreprise ne traitera aucune Transaction au moyen des Services sans fil et obtiendra une Réponse d'autorisation pour de telles Transactions par un moyen autre que les Services sans fil, comme il est décrit dans le présent Contrat.

**Périphériques et Applications.** L'Entreprise ne peut utiliser que les périphériques et applications approuvés par Elavon en conjonction avec les Services sans fil. L'Entreprise reconnaît et accepte que des périphériques et des applications qui n'ont pas été approuvés par Elavon peuvent ne pas fonctionner ou peuvent mal fonctionner lorsqu'ils sont utilisés en conjonction avec les Services sans fil.

**Traitement de Transactions non autorisées.** Si l'Entreprise choisit de traiter une Transaction sans Réponse d'autorisation parce qu'il n'y a pas d'accès sans fil (c.-à-d. conserve les Renseignements sur les transactions dans un Dispositif PDV sans fil, fournit au Titulaire de carte des produits ou des services et demande l'Autorisation pour la transaction), l'Entreprise le fait à ses risques et périls. L'Entreprise est consciente des risques liés au fait de ne pas obtenir la Réponse d'autorisation avant de traiter la Transaction (c.-à-d. l'Entreprise pourrait recevoir par la suite un message de rejet ou d'erreur en réponse à une demande d'Autorisation faite ultérieurement). L'Entreprise est entièrement responsable de toutes les Transactions, qu'une Réponse d'autorisation ait été reçue ou non.

**Interdiction d'utilisation de l'équipement de régénération.** L'Entreprise doit obtenir l'approbation écrite d'Elavon avant l'installation, le déploiement ou l'utilisation de tout équipement de régénération ou un mécanisme similaire (p. ex., un répéteur) pour créer, amplifier, améliorer, retransmettre ou régénérer les Services sans fil fournis ci-dessous.

**Relation entre l'Entreprise et le Fournisseur sous-jacent de services sans fil.** L'Entreprise comprend et accepte qu'elle n'a aucune relation contractuelle quelconque avec l'exploitant du réseau sans fil (ou une de ses filiales ou un de ses sous-traitants) par lequel les Services sans fil sont fournis, et que l'Entreprise n'est pas un tiers bénéficiaire d'un tout accord entre Elavon et un tel exploitant. En outre, l'Entreprise reconnaît et accepte que l'exploitant du réseau sans fil par lequel les Services sans fil sont fournis, et ses filiales et sous-traitants n'auront aucune responsabilité légale, équitable, ou autre envers l'Entreprise, et que l'Entreprise renonce par la présente à toute réclamation ou demande de ceux-ci. L'Entreprise reconnaît, en outre, que des représentants de l'exploitant du réseau sans fil par lequel les Services sans fil sont fournis, ont peut-être rencontré l'Entreprise individuellement ou conjointement avec Elavon pour discuter et examiner les documents imprimés qui expliquent la compréhension de l'exploitant du réseau des services fournis par Elavon et l'exploitant du réseau ci-dessous. L'Entreprise reconnaît qu'il a eu l'occasion d'étudier à fond les capacités, la qualité et la fiabilité des services sans fil et s'est assuré que ces services sans fil répondent de manière satisfaisante à ses besoins opérationnels. L'Entreprise accepte que l'exploitant du réseau sans fil par lequel les Services sans fil sont fournis, et ses filiales et sous-traitants n'auront aucune responsabilité légale, équitable, ou autre envers l'Entreprise, résultant de ou liés à des réunions, des discussions ou des explications concernant les Services sans fil, et l'Entreprise renonce par la présente à toute réclamation ou demande qu'elle pourrait avoir contre l'exploitant du réseau sans fil par lequel les Services sans fil sont fournis, et contre ses filiales et sous-traitants à cet effet.

## CHAPTER 10.

# TRANSACTIONS AU MOYEN D'UNE APPLICATION AUXILIAIRE/DE STOCKAGE ET TRANSMISSION

Le présent Chapitre décrit le processus de traitement des Transactions de stockage et transmission au moyen d'applications spéciales liées aux produits. Plus particulièrement, Elavon a conçu certaines applications liées aux produits qui permettent aux Entreprises de stocker les Renseignements sur les transactions dans un Dispositif PDV au moment de la vente, si un mode de communication des autorisations n'est pas accessible et de transmettre lesdits Renseignements sur la transaction à Elavon, à une date ultérieure, soit lorsque le mode de communication voulu sera de nouveau accessible (« **Application de stockage et transmission** »).

Les exigences générales liées aux Transactions de Stockage et d'Envoi sont indiquées ci-après :

**Participation.** Une fois que l'Entreprise a reçu l'autorisation d'Elavon d'accepter les Transactions par le biais de l'Application de stockage et transmission, et que son Dispositif PDV a été programmé avec cette Application, l'Entreprise ne doit l'utiliser que lorsqu'aucun autre mode de communication électronique n'est accessible pour transmettre les renseignements d'Autorisation.

**Limitations.** L'Entreprise n'utilisera pas l'Application de stockage et transmission pour traiter les Transactions par Carte de débit avec NIP ou Carte-cadeau électronique, ou les Transactions ECS.

**Envoi des Données de transactions.** L'Entreprise transmettra les Renseignements sur la transaction à Elavon au moyen d'un Dispositif PDV dans les 24 heures suivant la Transaction.

**Risques.** L'Entreprise comprend qu'il existe un risque important lié à l'utilisation de l'Application de stockage et transmission et au fait de ne pas obtenir l'Autorisation au moment de la vente (c.-à-d., l'Entreprise peut recevoir un message de « rejet » ou d'« erreur » en réponse à la demande d'Autorisation ultérieure). L'Entreprise accepte la pleine responsabilité de toutes les Transactions, qu'elle reçoive ou non un Code d'approbation.

**Changements apportés à l'Application de Stockage et d'Envoi, et résiliation.** Elavon peut, en tout temps, modifier l'Application de stockage et transmission ou l'annuler. L'Entreprise indemniserà Elavon et l'exonérera de toute responsabilité liée à toutes les mesures qu'Elavon peut prendre en application du présent Chapitre.

### Limitation de responsabilité

1. Elavon n'est pas responsable des Transactions de Stockage et transmission.
2. L'Entreprise comprend que les Transactions traitées au moyen de l'Application de stockage et transmission présentent des risques élevés et peuvent être soumises à une incidence plus importante des demandes d'Autorisation rejetées et des Effets contrepassés. L'Entreprise est responsable de tous les Effets contrepassés, pertes, frais, amendes et pénalités liés aux Transactions traitées au moyen de l'Application de stockage et transmission, notamment en ce qui concerne les demandes d'Autorisation rejetées et les Transactions frauduleuses. En outre, Elavon ne peut être tenue responsable des Renseignements sur la transaction qui n'ont pas été stockés dans le Dispositif PDV pour une raison quelconque. Nonobstant les dispositions du Contrat ou du présent Chapitre, la responsabilité d'Elavon en vertu du présent Chapitre à l'égard de tous les coûts, réclamations, plaintes, dommages, pertes et dépenses dont elle est, ou pourrait être tenue juridiquement responsable, qu'il s'agisse de négligence ou d'un autre type de tort, de contrat ou autre, ne dépassera pas la somme de mille dollars (1 000,00 \$).

## CHAPTER 11.

# PROCÉDURES D'AUTORISATION DE LOCATION DE VÉHICULES

En plus des procédures d'Autorisation précisées au Chapitre 2, les Entreprises proposant des services de location de véhicules respecteront les procédures établies dans le présent Chapitre.

### PRÉPARATION DES REÇUS DE TRANSACTION

#### Exécution

L'Entreprise doit préparer des Reçus de transaction pour toutes les Transactions, comme décrit au Chapitre 2, *Reçus de transaction*. Le Titulaire de carte doit signer le Reçu de transaction ou la Transaction doit être effectuée avec une autre méthode de vérification du Titulaire de carte (MVT) acceptable. Le Titulaire de la carte n'est toutefois pas tenu de signer avant de connaître le montant de la Transaction et que celui-ci figure sur le Reçu de la transaction.

En plus des informations requises décrites au Chapitre 2, les Reçus de transaction doivent contenir les informations suivantes :

- Taux de location journalier
- Toutes les taxes applicables
- Date de prise de possession et date de retour
- Description des frais supplémentaires

#### Ventes par le biais de transactions par Cartes multiples

L'Entreprise doit inclure tous les produits et services achetés ou loués dans le cadre d'une Transaction comprise dans le montant total d'une Transaction unique par Carte, sauf dans les cas suivants :

- Lorsque le solde du montant dû est réglé par le Titulaire de la carte au moment de la vente en espèces, en chèque ou par ces deux moyens de paiement.
- Lorsque l'Entreprise procède à la location de véhicules et que la Transaction comprend des frais accessoires supplémentaires ou une erreur de calcul pour lesquels un Reçu de transaction distinct est rempli et déposé

Si l'Entreprise procède à la location de véhicules, elle peut obtenir une Autorisation pour de telles Transactions selon les estimations de Transaction en vertu des procédures suivantes :

1. L'Entreprise doit estimer le montant de la Transaction en fonction de la durée prévue de la location par le Titulaire de carte au moment de la location, du taux de location, de la taxe de location, du tarif kilométrique et des frais accessoires. L'estimation doit ne pas inclure tout montant supplémentaire pour tout dommage causé au véhicule ou lié au montant de la franchise d'assurance si le Titulaire de la carte a renoncé à une couverture d'assurance au moment de la location.
2. Si l'Entreprise estime ultérieurement que le montant de la Transaction dépassera le montant estimé à l'origine, l'Entreprise peut obtenir des autorisations complémentaires pour ces montants supplémentaires (non cumulatifs des montants précédents) à tout moment avant le retour du véhicule. L'Entreprise doit indiquer au Titulaire de carte le montant autorisé pour la Transaction estimée de location de véhicule le jour de la location. Aucune Autorisation définitive ou supplémentaire n'est nécessaire pour les Transactions American Express, Discover et Visa, si le montant réel de la Transaction ne dépasse pas 115 % de la somme des montants autorisés. Le total de toutes les autorisations Mastercard et autorisations supplémentaires

devraient correspondre au montant final de la transaction. Les annulations d'autorisation devraient être traitées pour tout montant d'autorisation en attente qui ne fera pas l'objet d'une transaction de compensation ultérieure.

3. Si l'Entreprise modifie un Reçu de transaction ou prépare un Reçu de transaction supplémentaire pour ajouter des frais ultérieurs ou complémentaires spécifiquement acceptés par le Titulaire de carte, l'Entreprise doit fournir une explication de la modification au Titulaire de carte (c'est-à-dire, transmettre une copie du Reçu de transaction modifié ou supplémentaire au Titulaire de carte) et respecter intégralement les exigences figurant au Chapitre 11, *Frais accessoires de location de véhicules*.
4. Quelles que soient les conditions générales de tout formulaire d'Autorisation écrit au préalable, le montant du Reçu de la transaction pour Transaction de location de véhicules ne peut inclure de frais indirects. L'Entreprise peut réclamer des frais indirects établis dans ses conditions générales par des moyens autres qu'une Transaction par Carte.

### **FRAIS ACCESSOIRES DE LOCATION DE VÉHICULES**

Si l'Entreprise découvre des frais accessoires supplémentaires ou une erreur de calcul après le retour du véhicule, l'Entreprise peut les facturer au Titulaire de carte à condition que le contrat de location signé autorise des frais supplémentaires et un contrôle final.

L'Entreprise ne peut pas recouvrer les frais liés aux dommages, au vol ou aux pertes causés au véhicule, à moins que le Titulaire n'ait expressément accepté ces frais avant que l'Entreprise ne traite la Transaction. Une Transaction de ce type doit être traitée dans les 90 jours suivant la date de retour du véhicule. L'Entreprise doit d'abord fournir au Titulaire de carte, des informations qui :

- Expliquent les frais et les lient à l'utilisation de la marchandise ou des services par le Titulaire de carte pendant la période de location;
- Incluent tout rapport d'accident, de police ou d'assurance;
- Fournissent au moins deux devis d'entrepreneurs autorisés à effectuer des réparations, s'il s'agit de dommages à un véhicule de location;
- Précisent le montant de la perte, du vol ou des dommages qui sera payé par l'assurance et la raison pour laquelle le Titulaire de carte est responsable du montant réclamé; et
- Informent le Titulaire de carte que régler le montant de la perte, du vol ou des dommages avec la carte du Titulaire de carte est facultatif et n'est pas une méthode de paiement obligatoire ou par défaut.

Les autres frais admissibles peuvent inclure (i) les taxes, (ii) les frais de kilométrage, (iii) l'essence, (iv) l'assurance, (v) les frais de location et (vi) les contraventions de stationnement. Pour les contraventions de stationnement et les infractions au code de la route, l'incident doit avoir eu lieu pendant que le Titulaire était en possession du véhicule, et l'Entreprise doit justifier ses frais en présentant des documents émanant des autorités civiles appropriées, dont le numéro d'immatriculation du véhicule loué, la date, l'heure et le lieu de l'infraction, la loi non respectée et le montant de l'amende.

Ces frais doivent être traités au moyen d'un Reçu de transaction reporté ou modifié dans un délai de 90 jours à compter du retour du véhicule ou de la date de fin de la location. Une copie de ce Reçu de transaction doit être envoyée par la poste au Titulaire de la carte, à l'adresse figurant sur le contrat de location ou le folio.

## CHAPTER 12.

# PROCÉDURES D'AUTORISATION DE LOCATION DES HÉBERGEMENTS

Outre les procédures d'Autorisation précisées au Chapitre 2, les Entreprises proposant des hébergements en hôtel et dans l'industrie du tourisme respecteront les procédures établies dans le présent Chapitre.

### PRÉPARATION DES REÇUS DE TRANSACTION

#### Exécution

L'Entreprise doit préparer des Reçus de transaction pour toutes les Transactions, comme décrit au Chapitre 2, *Reçus de transaction*. Le Titulaire de carte doit signer le Reçu de transaction/folio, ou la Transaction doit être effectuée avec une autre méthode de vérification du Titulaire de carte (MVT) acceptable. Le Titulaire de la carte n'est toutefois pas tenu de signer avant de connaître le montant de la Transaction et que celui-ci figure sur le Reçu de la transaction.

En plus des informations requises décrites au Chapitre 2, les Reçus de transaction/folios doivent contenir les informations suivantes :

- Date d'enregistrement et date de départ
- Frais journaliers de la chambre
- Taxes
- Description et date de chaque achat
- Dates d'autorisation, montants et Codes d'approbation et d'autorisation

#### Ventes par le biais de transactions par Cartes multiples

L'Entreprise doit inclure toutes les marchandises et tous les services achetés ou loués dans le cadre d'une Transaction dans le montant total d'une Transaction unique par Carte, sauf dans les cas suivants :

- Lorsque le solde du montant dû est réglé par le Titulaire de la carte au moment de la vente en espèces, en chèque ou par ces deux moyens de paiement.
- Lorsque l'Entreprise fournit un hébergement et que la Transaction comprend (1) des Services d'arrhes ou (2) des frais accessoires supplémentaires pour lesquels un Reçu de transaction séparé est renseigné et déposé.

L'Entreprise peut obtenir des autorisations pour les Transactions par Carte ayant trait à la fourniture d'hébergements sur la base d'estimations de transaction en vertu des procédures suivantes :

1. L'Entreprise doit estimer le montant de la Transaction sur la base de la durée prévue du séjour du Titulaire de carte au moment de l'arrivée, le tarif de la chambre, les taxes applicables ou frais de service et toutes méthodes spécifiques à l'Entreprise lui permettant d'estimer tous les frais accessoires. L'Entreprise doit demander une Autorisation pour le montant estimé de la Transaction.
2. Si l'Entreprise estime ultérieurement que le montant de la Transaction dépassera le montant estimé à l'origine en fonction des coûts réels engagés par le Titulaire de carte, l'Entreprise doit obtenir des autorisations supplémentaires pour les frais en sus du montant de la Transaction estimé. Si nécessaire, l'Entreprise peut obtenir et conserver des Autorisations supplémentaires concernant des montants supplémentaires (non cumulés avec les montants précédents), ceci à tout moment avant la date de départ.

Aucune Autorisation définitive ou supplémentaire n'est nécessaire pour les Transactions American Express, Discover et Visa, seulement si le montant réel de la Transaction ne dépasse pas 115 % de la somme des montants autorisés. Le total de toutes les autorisations Mastercard et autorisations supplémentaires devraient correspondre au montant final de la transaction. Les annulations d'autorisation devraient être traitées pour tout montant d'autorisation en attente qui ne fera pas l'objet d'une transaction de compensation ultérieure.

3. L'Entreprise doit enregistrer le ou les montants d'Autorisation, la ou les dates d'Autorisation et le ou les codes d'approbation et d'autorisation sur le Reçu de transaction, ceci pour toutes les autorisations obtenues. En cas de refus d'Autorisation, l'Entreprise doit suivre la procédure habituelle de refus d'Autorisation.
4. Si l'Entreprise modifie un Reçu de transaction ou prépare un Reçu de transaction supplémentaire pour ajouter des frais ultérieurs ou complémentaires spécifiquement acceptés par le Titulaire de carte, l'Entreprise doit fournir une explication de la modification au Titulaire de carte (c'est-à-dire, transmettre une copie du Reçu de transaction modifié ou supplémentaire au Titulaire de carte) et respecter intégralement les exigences figurant au Chapitre 12, *Frais accessoires d'hébergement*.
5. L'Entreprise comprend que son droit d'utiliser les procédures spéciales d'Autorisation en vertu de cette section peut être résilié à tout moment si Elavon, Discover Network, Visa ou MasterCard déterminent, à leur unique discrétion, que l'Entreprise a abusé de ses privilèges ou n'a pas respecté les procédures.

#### **FRAIS ACCESSOIRES D'HÉBERGEMENT**

Si l'Entreprise découvre des frais accessoires supplémentaires après le départ du Titulaire de carte, l'Entreprise va facturer ces montants au Titulaire de carte si le Titulaire de carte a accepté de régler de tels frais.

Les frais afférents de la chambre, l'alimentation, les boissons et les taxes sont considérés comme valables. L'Entreprise ne peut facturer des frais afférents au vol, endommagement ou perte, sauf, tel que mentionné ci-dessous.

Tous les frais retardés ou modifiés doivent être traités sur un Reçu de transaction séparé ou modifié dans un délai de 90 jours ouvrés à compter du départ. Une copie de ce Reçu de transaction doit être envoyée par la poste au Titulaire de la carte, à l'adresse figurant sur la note d'hôtel détaillée.

#### **Transactions pour frais liés à un vol, des dommages ou des pertes**

S'il s'agit des Transactions par Visa et Mastercard, les frais de perte, vol ou dommages doivent être traités au moyen d'une transaction séparée de la transaction principale de location, hébergement ou transaction similaire. Le Titulaire de carte doit autoriser les frais par écrit après avoir été informé de la perte, du vol ou des dommages. En vue d'obtenir l'Autorisation du Titulaire de carte pour les dommages, l'Entreprise doit préparer un Reçu de transaction Avec présentation de carte, indiquer le montant des réparations estimé (faire figurer le montant qui sera ensuite ajusté après la réalisation des réparations et présentation de la facture desdites réparations) et obtenir la signature du Titulaire de carte. L'Entreprise doit présenter un crédit si le coût définitif des réparations est inférieur au montant estimé sur le Reçu de transaction. L'Entreprise dispose d'un délai trente (30) jours à compter de la date de la transaction suivante ayant trait aux dommages pour présenter l'élément en compensation. Les frais pour les dommages doivent être directement liés aux services fournis par le marchand au Titulaire de carte pendant la période de service, et doivent représenter le coût réel du remplacement/des réparations des dommages aux biens du marchand ou d'une franchise en vertu d'un contrat d'assurance, selon le moindre de ces montants.

Pour valider les frais, le marchand doit fournir la documentation requise dans les 10 jours suivant la date de départ ou de débarquement et avant de traiter toute transaction supplémentaire. La documentation doit :

- Expliquer les frais et les lier à l'utilisation de la marchandise ou des services par le Titulaire de carte pendant la période de service;
- Inclure tout rapport d'accident, de police ou d'assurance;
- Préciser le montant de la perte ou des dommages qui sera payé par l'assurance et la raison pour laquelle le Titulaire de carte est responsable du montant réclamé; et
- Informer le Titulaire de carte que régler le montant de la perte ou des dommages avec la Carte du Titulaire de carte est facultatif et n'est pas une méthode de paiement obligatoire ou par défaut

## **SERVICE DE RÉSERVATION D'HÉBERGEMENT**

Pour pouvoir accepter les Cartes Discover Network, Visa et/ou Mastercard afin de garantir des réservations d'hébergement, l'Entreprise doit respecter les exigences et procédures suivantes :

### **1. Procédures de réservation**

- a. L'Entreprise doit accepter toutes les Cartes Discover Network, Mastercard ou Visa sans discrimination pour tous les Titulaires de carte demandant des réservations en vertu des Règlements du réseau de paiement pertinent.
- b. L'Entreprise doit obtenir le nom du Titulaire de carte, le numéro de compte et la date d'expiration embossés ou imprimés sur la Carte et en outre, informera le Titulaire de carte du montant d'autorisation approximatif.
- c. L'Entreprise doit indiquer au Titulaire de carte que les hébergements sont réservés jusqu'au moment du départ, le lendemain de la date d'arrivée prévue sauf en cas d'annulation à 18 h, heure de l'établissement (c'est-à-dire le fuseau horaire dans lequel les locaux physiques de l'Entreprise sont situés) à la date d'arrivée prévue. L'Entreprise ne doit pas demander un préavis d'annulation de plus de 72 heures avant la date d'arrivée prévue ou comme autrement autorisé en vertu des Règlements du réseau de paiement pertinent.
- d. L'Entreprise doit indiquer au Titulaire de carte que s'il n'est pas arrivé (ne s'est pas enregistré) à l'heure du départ le lendemain de sa date d'arrivée prévue et que la réservation n'a pas été convenablement annulée, le Titulaire de carte devra régler une nuitée plus les taxes applicables. Si l'Entreprise impose d'autres conditions relatives à la réservation ou à l'annulation, celles-ci devraient également être divulguées au Titulaire de carte pendant le processus de réservation.
- e. L'Entreprise indiquera le prix de l'hébergement réservé, l'adresse physique exacte de l'hébergement réservé, dont le nom, l'adresse, la ville, l'état et le pays et fournira au Titulaire de carte un code de confirmation de réservation en indiquant de le conserver.
- f. L'Entreprise doit confirmer oralement et, si nécessaire, fournir une confirmation écrite au Titulaire de carte de la réservation comprenant le nom du Titulaire de carte fourni par le Titulaire de carte, le numéro de la carte et la date d'expiration embossés ou imprimés sur la Carte, le code de confirmation de la réservation, le nom et l'adresse physique exacte de l'hébergement réservé, les dispositions des Règlements du réseau de paiement qui visent les obligations du Titulaire de carte, y compris les procédures d'annulation et tous autres détails concernant les hébergements réservés et le tarif des hébergements.

### **2. Procédures d'annulation**

- a. L'Entreprise doit accepter toutes les demandes d'annulation émanant des Titulaires de carte, à condition que la demande d'annulation soit effectuée avant la date et l'heure d'annulation spécifiées.

- b. L'Entreprise doit fournir un code d'annulation au Titulaire de carte et indiquer à ce dernier qu'il doit le conserver pour protéger ses droits en cas de litige. Si nécessaire, l'Entreprise doit fournir (par courrier) la confirmation écrite de l'annulation du Titulaire de carte dont le numéro de compte du Titulaire de carte, la date d'expiration et le nom embossés sur la Carte, le code d'annulation et les détails de l'hébergement annulé, dont le nom de l'employé de l'Entreprise ayant traité l'annulation.
3. **Procédures concernant la date d'arrivée prévue (Hébergement non réclamé)**
- a. Si les hébergements réservés en vertu des Règlements du réseau de paiement pertinent n'ont pas été réclamés ou ont été annulés avant la date d'annulation spécifiée (une « Absence de présentation »), l'Entreprise doit toutefois conserver la ou les chambres à disposition conformément à la réservation jusqu'au lendemain de l'heure de départ prévue.
- b. Si le Titulaire de carte n'annule pas la réservation ou ne se présente pas à l'heure prévue, l'Entreprise doit déposer un Reçu de transaction correspondant à un hébergement d'une (1) nuitée plus les taxes applicables en faisant figurer le montant d'une (1) nuitée d'hébergement plus les taxes applicables, le numéro de compte du Titulaire de carte, la date d'expiration et le nom embossés ou imprimés sur la Carte et les mots « Absence de présentation » sur la ligne de signature du Titulaire de carte.
- c. L'Entreprise doit ensuite obtenir une Réponse d'autorisation pour la Transaction avec absence de présentation.
4. **Autres hébergements.** Si les hébergements qui étaient garantis en vertu des Règlements du réseau de paiement ne sont pas disponibles, l'Entreprise doit fournir au Titulaire de carte les services suivants sans frais :
- a. L'Entreprise doit fournir au Titulaire de carte un hébergement comparable pour une (1) nuitée dans un autre établissement.
- b. L'Entreprise doit fournir un transport jusqu'à l'autre établissement au Titulaire de carte.
- c. Si nécessaire, l'Entreprise doit fournir au Titulaire de carte un appel téléphonique de trois (3) minutes.
- d. Si nécessaire, l'Entreprise transférera tous les messages et les appels à l'attention du Titulaire de carte à l'autre établissement.

## SERVICES DE PRÉPAIEMENT/D'ARRHES POUR HÉBERGEMENT

Pour participer au service de prépaiement partiel ou complet selon lequel un Titulaire de carte utilise sa Carte pour le paiement afin de garantir la réservation requise par l'Entreprise (« **Prépaiement** »), l'Entreprise respectera les procédures et exigences énoncées ci-dessous :

1. **Procédures de réservation**
- a. L'Entreprise acceptera toutes les Cartes pour un prépaiement lorsque le Titulaire de carte accepte les conditions de la réservation.
- b. L'Entreprise doit détenir un contrat valide de service pour Prépaiement avec nos services, soit dans le cadre du Contrat, soit au moyen d'un contrat séparé.
- c. L'Entreprise déterminera le montant de la Transaction de Prépaiement en fonction de la durée du séjour prévue, et ce montant ne doit pas dépasser le coût de sept nuitées d'hébergement (taxes

incluses). Le montant de la Transaction de Prépaiement doit être appliqué à la totalité de l'obligation.

- d. L'Entreprise doit indiquer par écrit au Titulaire de carte (i) les exigences de l'Entreprise en matière de dépôt anticipé, (ii) l'hébergement réservé et le montant de la Transaction, (iii) le nom et l'adresse exacts de l'Entreprise, (iv) la politique d'annulation de l'Entreprise et (v) que les hébergements sont réservés pour le nombre de nuitées servant à déterminer le montant de la Transaction de Prépaiement.
  - e. L'Entreprise doit obtenir le nom du Titulaire de carte, la date d'expiration de la Carte, le numéro de compte et la date embossés ou imprimés sur la Carte, l'adresse postale, la date d'arrivée prévue et la durée du séjour prévue.
  - f. L'Entreprise doit indiquer par écrit au Titulaire de carte (i) que l'Entreprise va conserver l'hébergement conformément à la réservation et (ii) qu'en cas de modification de la réservation, une confirmation écrite de telles modifications sera fournie sur demande du Titulaire de carte.
  - g. L'Entreprise doit indiquer au Titulaire de carte que si (i) il ne se présente pas à l'heure de départ le lendemain de la dernière nuitée d'hébergement servant à déterminer le montant de la Transaction de Prépaiement, ou (ii) si la réservation n'a pas été annulée à l'heure et à la date spécifiées par l'Entreprise, le Titulaire de carte renonce à l'intégralité de la Transaction de Prépaiement ou à une partie de ce montant. En aucun cas l'Entreprise ne peut présenter toute Transaction avec absence de présentation supplémentaire s'agissant d'une Transaction réalisée au moyen du service de Prépaiement.
  - h. L'Entreprise indiquera le prix de l'hébergement réservé, le montant de la Transaction de Prépaiement et l'adresse exacte de l'hébergement réservé. L'Entreprise doit fournir au Titulaire de carte un code de confirmation (en indiquant de le conserver) faisant figurer la date et l'heure réelles de l'expiration de la possibilité d'annulation.
  - i. L'Entreprise doit effectuer un Reçu de transaction pour le montant des arrhes, en indiquant le numéro de compte du Titulaire de carte, la date d'expiration de la Carte, le nom embossé sur la Carte, le numéro de téléphone, l'adresse postale et le mot « Arrhes » sur la ligne de signature. Le Code de confirmation du Titulaire de la carte, la date d'arrivée programmée et le jour et l'heure de l'expiration de la possibilité d'annulation sans perte des arrhes si les hébergements ne sont pas utilisés doivent également être indiqués sur le Reçu de transaction.
  - j. L'Entreprise doit suivre les procédures d'Autorisation usuelles des Transactions d'hébergement. Si la demande d'Autorisation est refusée, l'Entreprise en informera le Titulaire de carte et ne déposera pas le Reçu de transaction.
  - k. L'Entreprise doit envoyer par la poste une copie du Reçu de transaction et la politique d'annulation écrite de l'Entreprise au Titulaire de carte, à l'adresse indiquée par le Titulaire de carte dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter de la date du Reçu de transaction.
  - l. L'Entreprise doit déposer le Reçu de transaction conformément aux procédures usuelles, telles que spécifiées dans ce guide, et aux exigences normales des arrhes pour les Entreprises du secteur de l'hébergement, telles que spécifiées dans les Règlements du réseau de paiement.
2. **Procédures d'annulation.** Si le Titulaire de carte annule une réservation dans les délais prévus, l'Entreprise respectera les procédures suivantes :
- a. L'Entreprise acceptera toutes les demandes d'annulation émanant des Titulaires de carte, à condition que la demande d'annulation soit effectuée avant la date et l'heure d'annulation spécifiées.
  - b. L'Entreprise fournira un code d'annulation au Titulaire de carte et indiquera à ce dernier qu'il doit le conserver pour protéger ses droits en cas de litige.

- c. L'Entreprise effectuera un Reçu de la transaction de crédit indiquant la totalité du montant du Prépaiement, le numéro de compte du Titulaire de carte, la date d'expiration de la Carte, le nom embossé ou imprimé sur la Carte, l'adresse postale, le code d'annulation et les mots « Annulation d'arrhes » sur la ligne de signature.
- d. L'Entreprise (1) déposera le Reçu de la transaction de crédit dans un délai de trois (3) jours civils à compter de la date de Transaction et (2) enverra par la poste une copie de l'avoir au Titulaire de carte, à l'adresse indiquée par le Titulaire de carte dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter de l'émission du Reçu de transaction.

### 3. **Autres hébergements**

- a. Si l'hébergement réservé en vertu du Service de Prépaiement n'est pas disponible, l'Entreprise réalisera et fournira au Titulaire de carte un Reçu de transaction d'avoir afin de rembourser l'intégralité du montant de la Transaction de Prépaiement.
- b. L'Entreprise fournira gratuitement les services suivants au Titulaire de carte :
  - i. Un hébergement au moins comparable dans un autre établissement (a) pendant le nombre de nuitées ayant servi à déterminer le montant de la Transaction de Prépaiement, sans dépasser sept (7) nuitées, ou (b) jusqu'à ce que le logement réservé soit fourni dans l'établissement d'origine, selon lequel survient en premier.
  - ii. Un moyen de transport jusqu'au site de l'autre établissement et retour jusqu'à l'établissement d'origine. Si nécessaire, un transport aller-retour jusqu'à l'établissement alternatif doit être fourni quotidiennement.
  - iii. Si nécessaire, l'acheminement de tous les messages et les appels à l'attention du Titulaire de carte au site de l'autre établissement.

### 4. **Services centraux de réservation.** Si l'Entreprise ne constitue pas un « Service central de réservation » (c'est-à-dire une entité disposant de contrats d'exploitation avec plusieurs établissements hôteliers à proximité les uns des autres et agissant en tant que ressource de réservation pour ces établissements), l'Entreprise accepte et garantit les suivantes :

- a. L'Entreprise devra disposer d'un contrat écrit avec chaque établissement hôtelier, qui sera dûment exécuté par un cadre ou directeur de l'établissement hôtelier, établissant les droits et devoirs respectifs de l'Entreprise et d'un tel établissement hôtelier; et
- b. L'Entreprise devra être inscrite auprès des Marques de carte en qualité de Service central de réservation; ne pourra utiliser un agent en vue de réaliser de tels services; devra respecter les procédures de réservation, annulation, hébergement alternatif et Effets contrepassés établis aux présentes et accepter d'être intégralement responsable de tous problèmes concernant le Service de Prépaiement de tout Titulaire de carte.

### **SERVICES DE DÉPART PRIORITAIRES/EXPRESS**

Afin de pouvoir participer au service en vertu duquel le Titulaire de carte utilise sa Carte pour régler l'intégralité de ses obligations vis-à-vis de l'Entreprise, en connaissant ou non le montant total à l'avance (« **Départ prioritaire/express** »), l'Entreprise doit respecter les procédures et exigences suivantes établies ci-dessous (voir également la section *Transactions de Départ prioritaire/express [situations T&E limitées]* du Chapitre 6) :

#### **Procédures de départ**

- 1. L'Entreprise doit fournir au Titulaire de la carte un accord de Départ Prioritaire/Express contenant, au minimum, les renseignements suivants :

- a. Numéro de compte du Titulaire de la carte
  - b. Nom et adresse du titulaire de la Carte
  - c. Date d'expiration de la Carte
  - d. Nom, adresse et numéro de téléphone de l'Entreprise
  - e. Date d'arrivée et de départ du Titulaire de la carte
  - f. Une déclaration autorisant l'Entreprise à facturer le Numéro de compte du Titulaire de carte désigné du montant de la facture et à présenter le Reçu de transaction sans la signature du Titulaire de carte
  - g. Un espace pour la signature du Titulaire de la carte
  - h. Date de la transaction
  - i. Montant de la Transaction dans la devise de la Transaction
2. L'Entreprise indiquera au Titulaire de carte de remplir, signer et retourner le contrat de Départ prioritaire/express et que l'adresse postale du Titulaire de carte doit y figurer afin de recevoir une copie de la note d'hôtel justifiant le montant définitif de la Transaction.
  3. L'Entreprise devra obtenir le contrat de Départ prioritaire/express complété et s'assurer que le numéro de compte du Titulaire de carte figurant dans un tel contrat est identique au numéro de compte imprimé sur le Reçu de la transaction.
  4. L'Entreprise doit suivre les procédures d'Autorisation des transactions d'hébergement établies dans ce guide.
  5. Lorsque le Titulaire de la carte a quitté l'hébergement, l'Entreprise doit compléter le Reçu de transaction, en y faisant figurer le montant total de l'obligation du Titulaire de la carte et les mots « Signature au dossier - Départ Prioritaire/Express » sur la ligne de signature.
  6. Lors du départ du Titulaire de carte, l'Entreprise fournira au Titulaire de carte une copie du Reçu de transaction, la note d'hôtel détaillée et, si nécessaire, le contrat de Départ prioritaire/express signé au Titulaire de carte de la manière décrite sur le Contrat de Départ prioritaire/express dans un délai de trois jours ouvrables à compter du départ du Titulaire de carte.

## CHAPTER 13.

# SERVICES PÉTROLIERS

Le présent Chapitre décrit certains services offerts aux Entreprises qui effectuent des Transactions liées à des produits ou services pétroliers, y compris les services SmartLink, l'acceptation de la carte de flotte commerciale VoyagerMD et l'acceptation de la carte Wright Express (« **Services pétroliers** »). Les Entreprises qui utilisent les Services pétroliers respecteront les exigences énoncées dans ce Chapitre.

### DISPOSITIONS APPLICABLES À TOUS LES SERVICES PÉTROLIERS

#### 1. Définitions.

« **Équipement** » désigne l'ensemble de l'équipement identifié dans le Contrat, y compris : (i) pour les Services SmartLink, les dispositifs de passerelle de paiement SmartLink; ou (ii) pour les acceptations de Cartes VoyagerMD commercial fleet ou Wright Express, les terminaux de flotte.

« **Logiciel** » désigne le logiciel identifié dans le Contrat pour les services SmartLink, le module d'accès au réseau SmartLink ou d'autres programmes fournis par Elavon et utilisés pour le traitement des paiements électroniques sur Internet.

#### 2. Accès.

a. Elavon et les représentants agréés d'Elavon peuvent accéder, au cours des heures ouvrables et parfois après les heures ouvrables, à l'Équipement, au Logiciel, aux établissements de l'Entreprise, y compris les bureaux, installations, équipements, employés et autres ressources de l'Entreprise afin que Elavon puisse effectuer une analyse du site de même que l'installation, l'inspection et l'entretien des Équipements et logiciels et autres Services pétroliers. L'Entreprise permettra d'accéder à des installations et locaux de tiers, tel que nécessaire. Elavon respectera les règles, les règlements et les restrictions de sécurité raisonnables concernant l'accès que l'Entreprise fournit à l'avance et par écrit. L'Entreprise permettra à Elavon d'accéder électroniquement à tout moment à l'Équipement et au Logiciel. L'Entreprise s'assurera que les représentants d'Elavon disposent d'un accès à l'alimentation électrique du site de l'Entreprise de manière à ce que Elavon puisse réaliser rapidement les Services pétroliers.

b. Elavon se réserve le droit de ne pas fournir les Services pétroliers relatifs à tout Équipement se trouvant sur le site d'une Entreprise et auquel l'accès physique ou d'autres conditions sur les sites sont raisonnablement jugés dangereux par Elavon. Elavon avisera l'Entreprise de toute condition dangereuse pour que l'Entreprise puisse rectifier le problème de sécurité.

3. **Accès interdit.** L'Entreprise ne tentera pas d'obtenir les Services pétroliers en réorganisant, en modifiant ou en procédant à des connexions non autorisées au système d'Elavon (ou à celui de ses fournisseurs ou sous-traitants). L'Entreprise n'est pas en droit d'aider toute autre personne à (i) copier ou à dupliquer le Logiciel ou à (ii) décompiler, démonter, modifier, créer des travaux dérivés, altérer, procéder à une ingénierie inverse ou émuler l'Équipement ou le Logiciel ou d'aider quiconque à le faire. L'Entreprise n'est pas en droit de vendre, de louer, de prêter ou d'autoriser tout accès physique ou électronique à tout Équipement, Logiciel ou Service pétrolier, sauf sur consentement écrit d'Elavon.

4. **Coopération.** L'Entreprise s'assurera que son personnel aide Elavon, tel que nécessaire, en vue d'installer et d'intégrer l'Équipement et le Logiciel, de réparer des pannes et d'isoler les défaillances de l'Équipement ou du Logiciel, ou de procéder aux Services pétroliers de toute autre façon. L'Entreprise est également responsable de s'assurer que ses sites disposent du personnel nécessaire pour aider Elavon à mettre en service, dépanner et isoler les défaillances de tout site. Elavon ne sera pas responsable de tout retard ou

de toute incapacité d'exécuter ses tâches en vertu du présent Chapitre dans la mesure où l'Entreprise ne peut pas exécuter les tâches qui lui sont affectées ou fournir des ressources. L'Entreprise remboursera Elavon pour les dépenses raisonnables engagées par Elavon comme résultat direct du non-respect de ces obligations.

5. **Prévention de la fraude.** L'Entreprise prendra des mesures raisonnables visant à réduire, détecter et gérer la fraude. L'Entreprise nommera un représentant disponible à Elavon ou ses vendeurs ou sous-traitants pour répondre sans délai à toute question portant sur la fraude.
6. **Propriété du Logiciel.**
  - a. L'Entreprise reconnaît que tout Logiciel et toute mise à jour connexe fournis par Elavon dans le cadre des Services pétroliers sont soumis aux droits de propriété d'Elavon ou de ses fournisseurs (les « **Concédants de licence** »). Les Concédants de licence conserveront tous les droits, titres et intérêts dans le Logiciel, toutes les copies, copies partielles, compilations et traductions du Logiciel, et la propriété intellectuelle sous-jacente.
  - b. L'Entreprise n'aura aucun intérêt ou droit de propriété dans le Logiciel, ou pour toute amélioration ou tout travail dérivé, peu importe si l'Entreprise demande le développement d'un tel Logiciel ou paie les frais associés à l'amélioration ou au travail dérivé. Si l'Entreprise paie les frais associés au développement, à l'amélioration ou à la création des travaux dérivés d'un tel Logiciel, l'Entreprise aura le droit d'utiliser ce Logiciel, cette amélioration ou ces travaux dérivés pour recevoir les Services pétroliers.
  - c. L'Entreprise reconnaît que le Logiciel constitue les secrets commerciaux des Concédants de licence et que le Logiciel est protégé par les droits d'auteur. L'Entreprise utilisera le Logiciel et ses documents connexes pour son utilisation interne uniquement et ne distribuera, ne vendra, n'attribuera, ne transférera, n'offrira, ne divulguera, ne reproduira, ne modifiera ou ne louera pas le Logiciel, ou ne lui accordera pas une licence. L'Entreprise n'utilisera pas le Logiciel pour traiter les données de tiers ou dans une opération de bureau de service. L'Entreprise avisera immédiatement Elavon de la possession, de l'utilisation ou de la connaissance non autorisée du Logiciel.
  - d. L'Entreprise convient que sa violation de la présente Section 6 causera un préjudice irréparable pour les Concédants de licence.

#### **OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE EN CE QUI A TRAIT AUX SERVICES SMARTLINK**

1. **Accès Internet.** « **Services SmartLink** » désigne les opérations sur Internet pour le traitement des paiements électroniques utilisant un équipement ou un logiciel et comprenant une assistance logicielle et des services d'entretien de l'équipement. Avant d'utiliser les Services SmartLink, l'Entreprise doit établir une connexion Internet haute vitesse (par ex., une ligne d'abonné numérique commerciale, une connexion Internet par câble ou service équivalent). L'Entreprise doit en tout temps disposer de ce type de connexions Internet à haute vitesse pour les Services Smartlink. Elavon se dégage de toute responsabilité vis-à-vis de l'Entreprise concernant de tels services Internet et l'Entreprise sera responsable de la gestion et de la réparation des problèmes associés aux systèmes de télécommunication et de traitement propres à l'Entreprise (tant matériels que logiciels).
2. **Intégration.** L'Entreprise doit coopérer avec Elavon afin d'intégrer les Services Smartlink sur les sites de l'Entreprise, notamment fournir une assistance raisonnable à Elavon en vue d'assurer une interface appropriée des Services Smartlink avec les fournisseurs et sous-traitants d'Elavon. L'Entreprise est chargée d'installer convenablement l'Équipement et le Logiciel et doit prévoir un espace sécurisé approprié, un raccordement au réseau électrique, un raccordement réseau et d'autres services permettant un fonctionnement adéquat de l'Équipement et du Logiciel.

3. **Entretien compris.** En contrepartie du paiement par l'Entreprise des frais d'accès mensuels et d'entretien établis dans le Contrat, Elavon fournira une maintenance corrective des Services Smartlink.
4. **Entretien exclu.** L'entretien ne comprend pas les services suivants, sauf sur demande spécifique de l'Entreprise qui les réglera aux tarifs en vigueur d'Elavon : entretien, réparation ou remplacement de pièces endommagées ou perdues lors d'une catastrophe naturelle, d'un accident, d'un orage, d'un vol, d'une mauvaise utilisation ou d'une négligence de l'Entreprise ou de causes non liées à l'Équipement ou au Logiciel, notamment les pannes d'alimentation électrique ou de climatisation ou la défaillance de ces dernières, une erreur de l'exploitant, un échec ou un mauvais fonctionnement de l'Équipement ou du Logiciel de communication des données non fourni à l'Entreprise par Elavon, ou émanant de toute autre cause différente des causes prévues et de l'utilisation ordinaire, modifications ou altérations de l'Équipement ou du Logiciel et différente des mises à jour et configurations approuvées par Elavon; modifications, altérations de l'Équipement par toute personne autre que Elavon et désinstallation, déplacement ou enlèvement de l'Équipement ou du Logiciel ou de tout accessoire, dispositif joint ou autre dispositif.
5. **Modifications.** L'Entreprise est responsable de toute modification ou altération de l'Équipement nécessaire en vue de se conformer à toute Loi en vigueur.

#### ACCEPTATION DE CARTE VOYAGER

L'Entreprise accepte de respecter toutes les conditions générales s'appliquant à l'acceptation des Cartes VoyagerMD commercial fleet et de recevoir des paiements, notamment les éléments suivants :

1. L'Entreprise acceptera toutes les Cartes VoyagerMD valides pour des achats en vertu des conditions générales du Guide d'exploitation et du Contrat.
2. L'Entreprise est responsable de vérifier la date d'expiration et toute interdiction écrite concernant les Transactions tant électroniques que manuelles. L'Entreprise doit autoriser toutes les Transactions de façon électronique. Advenant le mauvais fonctionnement du système d'autorisation du Dispositif PDV, l'Entreprise obtiendra une Autorisation en appelant le numéro de téléphone désigné de VoyagerMD. Si la vente est refusée, la Carte VoyagerMD ne peut être utilisée pour conclure la vente.
3. En ce qui a trait aux Dispositifs PDV activés par le Client, la facture doit indiquer le numéro de compte tronqué, le numéro subsidiaire, la date d'expiration tronquée de la Carte VoyagerMD, la date et l'heure de la Transaction, le type de carburant vendu, le prix total de la vente, le numéro d'Autorisation, lorsque requis, et le kilométrage indiqué sur l'odomètre.
4. Toutes les factures de caisse électroniques devant caissier et tous les bons d'achat doivent porter l'empreinte du Dispositif PDV stipulant le nom du compte de la Carte encodé dans la Bande magnétique (si la fonction PDV est applicable), le numéro de compte tronqué, le numéro subsidiaire, la date d'expiration tronquée de la carte, la signature de l'utilisateur autorisé, la date et l'heure de la transaction, le type de carburant vendu, une description des services rendus (sur demande), le kilométrage indiqué sur l'odomètre (tel qu'autorisé par le Dispositif PDV électronique), le prix total de la vente et le numéro d'autorisation.
5. L'Entreprise doit fournir une copie de la facture ou du reçu et des bons d'achat au Titulaire de la Carte VoyagerMD au moment de la vente ou du retour. L'Entreprise doit conserver une copie de la facture pendant une durée de six mois à compter de la date d'achat.
6. Un Effet contre-passé sera effectué pour les ventes contestées pour tout motif, notamment (a) l'impossibilité d'obtenir l'autorisation nécessaire, (b) le traitement de marchandises non autorisées, (c) une transaction frauduleuse effectuée par un employé de l'Entreprise, (d) le non-respect des procédures

de traitement et de manipulation de factures, reçus ou bons d'achat ou (e) une violation des instructions écrites. Elavon avisera l'Entreprise de tout Effet contrepassé dans les meilleurs délais.

7. L'Entreprise se doit d'établir une politique équitable en matière d'échange et de retour de marchandises. L'Entreprise doit fournir rapidement les fonds correspondant à tout retour devant être crédité sur le compte du Titulaire de la Carte VoyagerMD.
8. Les frais de traitement de la Carte VoyagerMD devront être payés quotidiennement et seront prélevés par débit électronique sur le CDD de l'Entreprise en même temps que le débit des frais de traitement des autres Dispositifs de paiement. Si la banque de l'Entreprise rejette ou retourne le débit d'Elavon, l'Entreprise demeure redevable du paiement des frais de traitement VoyagerMD, de l'Équipement, du Logiciel et de tous les autres frais à débiter, tel que spécifié dans le Contrat.

#### **ACCEPTATION DE CARTE WRIGHT EXPRESS**

Si l'Entreprise a obtenu l'approbation de Wright Express quant à l'acceptation des Dispositifs de paiement des flottes commerciales, l'Entreprise accepte de se conformer et d'accepter de tels Dispositifs de paiement en vertu d'un Contrat d'acceptation de carte de crédit Wright Express. L'Entreprise reconnaît que Elavon ne fournira que des services d'autorisation ou de capture de données, ou les deux, à Wright Express, et l'Entreprise comptera sur Wright Express pour tous les autres services, y compris les services de règlement.

#### **ACCEPTATION DE CARTE DE MARQUE PRIVÉE**

Si l'Entreprise avise Elavon et obtient son approbation, et conclut un contrat, et respecte celui-ci, avec l'émetteur d'un Dispositif de paiement conçu pour les Transactions de flotte commerciale émises par un tiers, sauf VoyagerMD ou Wright Express (une « **Carte de marque privée** »), pour accepter de telles Cartes de marque privée, l'Entreprise doit accepter ces Transactions de Carte de marque privée. L'Entreprise convient que Elavon ne fournira que des services d'autorisation ou de capture de données, ou les deux, pour de telles Cartes de marque privée, et l'Entreprise comptera sur l'émetteur de la Carte de marque privée pour tous les autres services, y compris les services de règlement.

## CHAPTER 14.

# EXIGENCES EN MATIÈRE DE FRAIS D'UTILISATION, DE FACTURATION DE FRAIS SUPPLÉMENTAIRES ET DE FRAIS DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX/PUBLICS

Le présent Chapitre décrit les exigences liées aux exigences de la facturation de frais supplémentaires par les Entreprises inscrites et les Frais de services gouvernementaux et publics (« **FSFGIP** ») disponibles aux Entreprises gouvernementales et publiques dans certains Codes de catégorie de marchand (CCM). Les Entreprises qui choisissent d'évaluer de la facturation de frais supplémentaires, des Frais d'utilisation ou des Frais de services gouvernementaux et publics respecteront les exigences du présent Chapitre.

### CONDITIONS APPLICABLES À LA FACTURATION DE FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

Certaines marques de cartes permettent aux marchands aux États-Unis d'ajouter une facturation de frais supplémentaires au montant d'une transaction par carte de crédit. Par conséquent, si elle est autorisée à le faire, l'Entreprise peut majorer le montant du prix affiché des biens et services de l'Entreprise lorsque le paiement est effectué avec une Carte de crédit Discover Network, Visa, American Express (seulement autorisé si l'American Express est facturée et financée par Elavon), ou la carte de crédit Mastercard.

1. **Respect des Lois et des réglementations des Réseaux de paiement.** Si l'Entreprise choisit de majorer les Transactions, elle doit respecter tous les Règlements du réseau de paiement applicables à la majoration. Les facturations de frais supplémentaires peuvent être interdites par les lois dans certains États (et l'Entreprise est responsable de déterminer dans quels États ces dernières sont interdites), et l'Entreprise ne peut pas facturer des facturations de frais supplémentaires là où les lois l'interdisent. Si une autorité gouvernementale a voté une loi ou un règlement qui impose des exigences relatives au prélèvement de Frais d'utilisation, de facturation de frais supplémentaires ou d'autres frais dans le cadre de l'acceptation du Dispositif de paiement, il peut exister un conflit entre cette loi et les Réglementations du Réseau de paiements. L'Entreprise assume toutes les responsabilités associées à l'évaluation de ces frais. Comme entre l'Entreprise et Elavon, l'Entreprise reste responsable de tous les frais, amendes et impositions appliqués par les Réseaux de paiement à la suite de la non-conformité avec les Lois ou les Règlements des réseaux de paiement.
2. **Dispositifs PDV.** L'Entreprise veillera à ce que ses logiciels, ses terminaux de PDV et ses procédures d'acceptation des Dispositifs de paiement se conforment aux Directives d'Elavon et aux Règlements du réseau de paiement, notamment à l'égard de la programmation des logiciels et des terminaux de PDV destinés au traitement des Transactions admissibles, et ce en vue de l'imposition appropriée des Frais d'utilisation, des Frais supplémentaires, des FSFGIP et du rajustement du montant des Frais d'utilisation, de la facturation de frais supplémentaires sur demande d'Elavon. Il incombe par ailleurs à l'Entreprise de se conformer à toutes les exigences d'Elavon visant le traitement approprié des Transactions admissibles afin de bénéficier de tarifs d'Interchange optimaux dans les cinq jours suivant la date à laquelle l'Entreprise est informée par Elavon de la même offre. Si l'Entreprise omet d'apporter des modifications à ses terminaux de PDV ou à ses procédures d'acceptation des Dispositifs de paiement ou qu'elle omet de rajuster le montant de la facturation de frais supplémentaires pour chaque Transaction, Elavon se réserve le droit, dans les cinq jours de la demande faite par Elavon, d'interrompre le programme ou de suspendre un certain type de paiement ou encore de facturer à l'Entreprise des frais en sus de la facturation de frais supplémentaires afin de récupérer les pertes liées aux Transactions qui n'ont pas satisfait aux critères leur permettant de bénéficier de tarifs d'interchange optimaux ou qui ne comportaient pas le montant des Frais d'utilisation/FSFGIP demandé par Elavon.

3. **Effets contre-passés.** L'Entreprise reste responsable de toutes les Rétrofacturations.
4. **Exigences de traitement supplémentaires.**
- L'Entreprise doit aviser Elavon (ainsi que Mastercard, selon le cas) de son intention d'appliquer la facturation de frais supplémentaires au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. Les obligations de notification sont définies dans les Règlements du réseau de paiement applicables et peuvent être obtenues sur les sites Web des Réseaux de paiement applicables.
  - Des frais supplémentaires au niveau de la Marque de carte doivent être les mêmes peu importe l'émetteur de la Carte de crédit ou le type de produit.
  - Les frais supplémentaires doivent être divulgués de manière claire et bien en évidence tant au point d'entrée qu'à l'emplacement de l'Entreprise et au point de vente. Les divulgations au point de vente doivent inclure le montant exact de la facturation de frais supplémentaires, une déclaration que la facturation de frais supplémentaires sont imposés par l'Entreprise et qu'ils ne sont applicables qu'aux Transactions par carte de crédit, et une déclaration que le montant des frais supplémentaires n'est pas plus élevé que le taux de remise du marchand et les frais associés.
  - Les frais supplémentaires doivent être (i) inclus dans le montant total de la Transaction (c'est-à-dire, ils ne peuvent pas être retirés du montant de Transaction) et (ii) imposés par l'Entreprise et non par un marchand différent ou un tiers.
  - Les frais supplémentaires ne peuvent dépasser le coût d'acceptation, celui de la marque de carte et les niveaux de plafonnement des frais supplémentaires.
  - Les marchands possédant des dispositifs de point de vente qui offrent aux titulaires de carte la possibilité de faire des transactions par débit sous la forme de boutons « crédit » ou débit » doivent (i) veiller à ce qu'aucune Carte de débit (NIP ou signature) ne fasse l'objet de frais supplémentaires, et (ii) indiquer clairement au Titulaire de carte que les frais supplémentaires ne sont pas permis sur les Cartes de débit, peu importe que le titulaire de carte ait sélectionné le bouton « crédit » ou « débit ».
  - Pour les Transactions de commerce électronique, commande postale, commande téléphonique, et les Transactions autonomes, le Titulaire de carte doit se voir offrir la possibilité d'annuler la Transaction après la divulgation de la facturation de frais supplémentaires.
  - Les informations de la facturation de frais supplémentaires doivent être détaillées dans les messages de Transactions dans les champs prévus à cet effet.
  - La facturation de frais supplémentaires doit être divulguée sur le Reçu de transaction.
  - Si l'Entreprise annule une Transaction admissible sous-jacente, la facturation de frais supplémentaires qui s'y rattache doit être annulée en conséquence.
5. **Facturation de frais supplémentaires gérée par l'entreprise.** Si l'Entreprise est autorisée à prélever une facturation de frais supplémentaires ou choisit d'appliquer la facturation de frais supplémentaires et qu'elle a accepté de les gérer (avec ou sans l'utilisation d'un Fournisseur de services), l'Entreprise :
- a. recevra et conservera la facturation de frais supplémentaires;
  - b. payera des frais standard par transaction à Elavon pour les Transactions de facturation de frais supplémentaires équivalentes au montant de la facturation de frais supplémentaires;
  - c. n'imposera pas de facturation de frais supplémentaires sans en avoir au préalable informé Elavon par écrit et avoir reçu l'approbation d'Elavon pour imposer ces frais; Si l'Entreprise effectue une Transaction et prélève des frais supplémentaires sans en avoir informé au préalable Elavon par écrit et sans avoir obtenu son accord, cela constitue une infraction au Contrat et Elavon peut

mettre fin à ce Contrat en plus d'intenter tout autre recours en vertu du Contrat, des Lois et des Règlements du réseau de paiement. L'Entreprise reconnaît qu'en ce qui concerne le programme de facturation de frais supplémentaires de carte de crédit Elavon, le montant des Frais supplémentaires est préétabli et ne peut être modifié une fois réglé.

- d. mettra à la disposition du Client, de façon visible, des conditions appropriées concernant la facturation de frais supplémentaires qui sont conformes aux exigences de l'industrie et à la Loi applicable et qui respectent la loi applicable et les règlements des réseaux de paiement respectifs.
6. **Facturation de frais supplémentaires gérée par Elavon.** Si l'Entreprise est autorisée à prélever une facturation de frais supplémentaires et qu'elle a accepté de la faire gérer par Elavon, alors :
- a. Elavon imposera la facturation de frais supplémentaires qu'elle a définie et celle-ci conservera la facturation de frais supplémentaires comme paiement pour le traitement des Transactions. L'Entreprise n'aura aucun droit, titre ou intérêt dans ces montants, y compris si la Transaction sous-jacente est assujettie à des Rétrofacturations.
  - b. Elavon se réserve le droit de rajuster à l'occasion la facturation de frais supplémentaires au besoin de façon à tenir compte des modifications apportées aux Frais relatifs aux Réseaux de paiement (y compris les Commissions d'interchange), d'une fluctuation importante du montant moyen des Transactions ou du volume mensuel des Transactions, de la classification ou du déclassement d'Interchange, des tarifs des Rétrofacturations, des Dispositifs de paiement acceptés ou des voies de paiement proposées par l'Entreprise, ou encore si les FSFGIP ne couvrent pas les coûts d'Elavon pour les Transactions traitées par l'Entreprise.
7. Elavon peut résilier immédiatement les Services de facturation de frais supplémentaires si les tarifs des Rétrofacturations de l'Entreprise dépassent considérablement les moyennes du secteur d'activité ou si le programme de facturation de frais supplémentaires présente un risque financier pour Elavon.

#### CONDITIONS APPLICABLES AUX FRAIS D'UTILISATION ET AUX FRAIS DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX/PUBLICS

1. **Respect des Lois et des réglementations des Réseaux de paiement.** Les Frais d'utilisation/FSFGIP peuvent être interdits par les Lois et les États, et l'Entreprise ne peut pas facturer les Frais d'utilisation/FSFGIP lorsque cela est interdit par les Lois. Si une autorité gouvernementale a voté une loi ou un règlement qui impose des exigences relatives au prélèvement de Frais d'utilisation/FSFGIP ou d'autres frais dans le cadre de l'acceptation du Dispositif de paiement, il peut exister un conflit entre cette loi et les Réglementations du Réseau de paiements. Si les organismes gouvernementaux ne doivent prélever de Frais d'utilisation/FSFGIP ou d'autres frais dans le cadre de l'acceptation du Dispositif de paiement en vertu de la Loi, l'Entreprise accepte l'entière responsabilité associée au prélèvement de tels frais. Comme entre l'Entreprise et Elavon, l'Entreprise reste responsable de tous les frais, amendes et impositions appliqués par les Réseaux de paiement à la suite de la non-conformité avec les Lois ou les Règlements des réseaux de paiement.
2. **Dispositifs PDV.** L'Entreprise veillera à ce que ses logiciels, ses terminaux de PDV et ses procédures d'acceptation des Dispositifs de paiement se conforment aux Directives d'Elavon et aux Règlements du réseau de paiement, notamment à l'égard de la programmation des logiciels et des terminaux de PDV destinés au traitement des Transactions admissibles, et ce en vue de l'imposition appropriée des Frais d'utilisation/FSFGIP et du rajustement du montant des Frais d'utilisation/FSFGIP facturés sur demande d'Elavon. Il incombe par ailleurs à l'Entreprise de se conformer à toutes les exigences d'Elavon visant le traitement approprié des Transactions admissibles afin de bénéficier de tarifs d'Interchange optimaux dans les cinq jours suivant la date à laquelle l'Entreprise est informée par Elavon de la même offre. Si l'Entreprise omet d'apporter des modifications à ses terminaux de PDV ou à ses procédures d'acceptation des Dispositifs de paiement ou qu'elle omet de rajuster le montant des Frais d'utilisation/FSFGIP facturés pour chaque Transaction, Elavon se réserve le droit, dans les cinq jours de la demande faite par Elavon, d'interrompre le programme ou de suspendre un certain type de paiement ou encore de facturer à

l'Entreprise des frais en sus des Frais d'utilisation/FSFGIP afin de récupérer les pertes reliées aux Transactions qui n'ont pas satisfait aux critères leur permettant de bénéficier de tarifs d'interchange optimaux ou qui ne comportaient pas le montant des Frais d'utilisation/FSFGIP demandé par Elavon.

3. **Effets contre-passés.** L'Entreprise reste responsable de toutes les Rétrofacturations. En cas d'Effets contrepassés, Elavon ne remboursera pas l'Entreprise le montant des Frais d'utilisation/FSFGIP.
4. **Exigences de traitement supplémentaires.** Si l'Entreprise annule une transaction admissible sous-jacente, les Frais d'utilisation/FSFGIP qui s'y rattachent doivent être annulés en conséquence. Si l'Entreprise procède au traitement d'une transaction admissible sous-jacente, l'Entreprise informera les Clients que les Frais d'utilisation/FSFGIP s'y rattachant ne sont pas remboursables. L'Entreprise se verra attribuer un MID distinct à utiliser relativement aux transactions admissibles et aux Frais d'utilisation/FSFGIP qui s'y rattachent. L'Entreprise ne se servira de MID attribués aux fins des transactions admissibles ou aux Frais d'utilisation/FSFGIP que pour traiter les transactions admissibles.
5. **Frais d'utilisation/FSFGIP gérés par l'Entreprise.** Si l'Entreprise est autorisée à prélever des Frais d'utilisation ou les FSFGIP ou choisit d'appliquer des Frais supplémentaires et qu'elle a accepté de les gérer (avec ou sans l'utilisation d'un Fournisseur de services), l'Entreprise :
  - a. recevra et conservera les Frais d'utilisation/FSFGIP;
  - b. paiera les frais standard par transaction à Elavon sur les Transactions assujetties aux Frais d'utilisation/FSFGIP;
  - c. n'imposera pas de frais d'utilisation/FSFGIP sans en avoir au préalable informé Elavon par écrit et avoir reçu l'approbation d'Elavon pour imposer ces frais; Si l'Entreprise effectue une Transaction et prélève des Frais d'utilisation/FSFGIP sans en avoir informé au préalable Elavon par écrit et sans avoir obtenu son accord, cela constitue une infraction au Contrat et Elavon peut mettre fin à ce Contrat en plus d'intenter tout autre recours en vertu du Contrat, des Lois et des Règlements du réseau de paiement.
  - d. Divulguer clairement au client les conditions appropriées concernant les Frais d'utilisation/FSFGIP qui sont conformes aux exigences du secteur d'activité et à la Loi applicable.
6. **Frais d'utilisation/FSFGIP gérés par Elavon.** Si l'Entreprise est autorisée à prélever des Frais d'utilisation, de la facturation de frais supplémentaires/des FSFGIP et qu'elle a accepté de les gérer par Elavon, l'Entreprise :
  - a. Elavon imposera les Frais d'utilisation/FSFGIP qu'elle a définis et celle-ci les conservera comme paiement pour le traitement des Transactions. L'Entreprise n'aura aucun droit, titre ou intérêt dans ces montants, y compris si la Transaction sous-jacente est assujettie à des Rétrofacturations.
  - b. Elavon se réserve le droit de rajuster de temps à autre les Frais d'utilisation/FSFGIP au besoin de façon à tenir compte des modifications apportées aux Frais relatifs aux Réseaux de paiement (y compris les Commissions d'interchange), d'une fluctuation importante du montant moyen des Transactions ou du volume mensuel des Transactions, de la classification ou du déclassement d'Interchange, des tarifs d'Effets contrepassés, des Dispositifs de paiement acceptés ou des voies de paiement proposées par l'Entreprise, ou encore si les Frais d'utilisation/FSFGIP ne couvrent pas les coûts d'Elavon pour les Transactions traitées par l'Entreprise.
  - c. Elavon peut résilier immédiatement les Services des Frais d'utilisation/FSFGIP si les tarifs de rétrofacturations Effets contre-passés imposés de l'Entreprise dépassent matériellement les moyennes du secteur d'activité ou si le programme des Frais d'utilisation/FSFGIP présente un risque financier pour Elavon.

7. **Frais de commodité/FSFGIP gérés par les partenaires.** Si l'Entreprise est autorisée à prélever des Frais de commodité ou des FSFGIP et qu'elle a accepté de les faire gérer par un Partenaire commercial, alors :
- a. L'Entreprise évaluera les Frais de commodité/FSFGIP fixés par le Partenaire commercial, et Elavon conservera les Frais de commodité/FSFGIP comme paiement pour le traitement des Transactions et remettra une partie des frais au Partenaire commercial. L'Entreprise n'aura aucun droit, titre ou intérêt sur ces montants, y compris si la Transaction sous-jacente est assujettie à des Rétrofacturations.
  - b. Le Partenaire commercial peut demander qu'Elavon ajuste à l'occasion les Frais de commodité/FSFGIP au besoin de façon à tenir compte des modifications apportées aux Frais relatifs aux Réseaux de paiement (y compris les Commissions d'interchange), d'une fluctuation importante du montant moyen des Transactions ou du volume mensuel des Transactions, de la classification ou du déclassement d'Interchange, des tarifs de Rétrofacturations, des Dispositifs de paiement acceptés ou des voies de paiement proposées par l'Entreprise, ou encore si les Frais de commodité/FSFGIP ne couvrent pas les coûts pour les Transactions traitées par l'Entreprise.
  - c. Elavon peut résilier immédiatement les Services des Frais de commodité/FSFGIP si les tarifs de Rétrofacturations de l'Entreprise dépassent matériellement les moyennes de l'industrie ou si le programme des Frais de commodité/FSFGIP présente un risque financier pour Elavon ou le partenaire commercial.

« **Partenaire commercial** » désigne une organisation de vente tierce enregistrée qui vend des services Elavon. Pour éviter toute ambiguïté, un Partenaire commercial n'est pas un entrepreneur tiers d'Elavon, et Elavon n'assume aucune responsabilité pour les actes d'un Partenaire commercial.

## FRAIS D'UTILISATION

### Exigences en matière de Frais d'utilisation

Les Entreprises qui acceptent à la fois les Cartes de crédit ou de débit Visa et Mastercard et qui souhaitent prélever des Frais d'utilisation doivent respecter toutes les exigences ci-après :

- L'Entreprise doit offrir une vraie « utilisation » sous forme d'un autre mode de paiement que les paiements habituels de l'Entreprise effectués en personne et informer le Client des Frais d'utilisation à titre de frais appliqués aux autres modes de paiement offerts. (Les Entreprises qui n'acceptent pas les paiements effectués en personne ne peuvent pas prélever de Frais d'utilisation.)
- Les Frais d'utilisation ne peuvent pas être appliqués aux paiements répétitifs. Les Frais d'utilisation s'appliquent aux paiements uniques et non aux paiements pour lesquels le Client a accepté de verser des paiements répétitifs relativement à des produits ou services également répétitifs. Les paiements répétitifs peuvent porter sur les primes d'assurance, les abonnements, les frais mensuels d'un fournisseur d'accès à Internet, les frais d'adhésion et les frais de service.
- Le Client doit être informé des Frais d'utilisation avant la Transaction et avoir la possibilité d'annuler celle-ci s'il refuse de payer ces frais.
- Les Frais d'utilisation doivent être (i) inclus dans le montant total de la Transaction (ils ne peuvent pas être « retirés » du montant de Transaction) et (ii) imposés par la même Entreprise qui fournit réellement les marchandises et les services et non par un marchand différent ou un tiers.
- Si des Frais d'utilisation sont prélevés, ils doivent être appliqués à tous les types de paiement (Visa, Mastercard, Discover, American Express et CCA) dans le cadre d'une méthode de paiement particulière (commandes postales, par téléphone ou en ligne).

- Les Frais d'utilisation doivent être fixes, quelle que soit la valeur du paiement dû (ils ne peuvent être progressifs ou calculés sur un pourcentage), sauf qu'un montant ad valorem est autorisé lorsque les prix de l'Entreprise sont sujets à des contrôles réglementaires qui ne permettent pas l'imposition de frais fixes.

Si Visa ne fait pas partie des types de Cartes de crédit ou Cartes de débit acceptées par l'Entreprise, les Frais d'utilisation devraient donc être :

- facturés par des transactions en personne;
- progressifs, calculés sur un pourcentage ou fixes;
- autorisés et réglés séparément de la transaction principale; et
- évalués par des agents tiers de l'Entreprise.

### **FRAIS DE SERVICE FACTURÉS PAR LE GOUVERNEMENT/LES INSTITUTIONS PUBLIQUES (FSFGIP)**

Les dispositions suivantes s'appliquent à de telles transactions admissibles et au FSFGIP connexes exigés.

1. **Définition des Frais facturés par le gouvernement/les institutions publiques.** Les Frais facturés par le gouvernement/les institutions publiques, ou « FSFGIP », constituent des frais que facture Elavon ou l'Entreprise, au choix de l'Entreprise, aux Clients qui effectuent des transactions admissibles (définies ci-dessous) là où les activités de l'Entreprise sont visées par un Code de catégorie de marchand (CCM) admissible. Les FSFGIP comprennent les frais désignés comme « frais de service », dans lesquels les frais sont traités comme une Transaction distincte de l'achat sous-jacent ou de la Transaction de paiement.
2. **Exigences relatives aux FSFGIP.** Si l'Entreprise accepte à la fois les Cartes de crédit de marque Visa et Mastercard ou les Cartes de débit de signature pour les Transactions admissibles, l'Entreprise se conformera à la plus rigoureuse des exigences imposées par ces Réseaux de paiement pour toutes les Transactions, de sorte à éviter qu'un Dispositif de paiement particulier ou un Réseau de paiement particulier soit privilégié au détriment des autres. L'Entreprise se réserve le droit d'imposer ou de demander à Elavon d'imposer des FSFGIP sur les Transactions qui font appel aux Dispositifs de paiement du Réseau Discover selon les mêmes conditions que des FSFGIP sont imposés lorsqu'on a recours aux autres Dispositifs de paiement qu'accepte l'Entreprise.
  - a. **Transactions admissibles.** Les Entreprises admissibles (au sens des alinéas (b) et (c) ci-dessous) se réservent le droit de ne facturer des FSFGIP ou de ne pas facturer des FSFGIP par Elavon que sur les transactions suivantes (« **Transactions admissibles** ») :
    - i. Les frais de scolarité versés aux écoles primaires et secondaires et les frais connexes, ainsi que la chambre et pension scolaire;
    - ii. Les frais de scolarité versés aux collèges, aux universités, aux écoles professionnelles, aux CÉGEPS, aux écoles d'études commerciales et aux écoles de métiers et les frais connexes, ainsi que la chambre et pension scolaire;
    - iii. Les paiements versés aux cours fédérales chargées d'administrer et de traiter les frais judiciaires, les frais de pension alimentaire et de soutien d'enfants;
    - iv. Les paiements versés aux organismes gouvernementaux chargés d'administrer et de traiter les amendes locales, de l'état et fédérales;
    - v. Les paiements versés aux entités gouvernementales locales, étatiques et fédérales qui exercent des fonctions de fiscalité et de gestion des finances; ou
    - vi. Les paiements versés aux Entreprises qui offrent des services de soutien général au gouvernement.

- b. **Les Entreprises qui acceptent les Cartes Visa pour les Transactions admissibles.** Les exigences suivantes s'appliquent dans le cas où l'Entreprise accepte les Cartes de crédit Visa ou les Cartes de débit de signature Visa et qu'elle souhaite facturer des FSFGIP ou faire facturer ces frais par Elavon.
- i. **Entreprises admissibles.** Les Entreprises dont les activités sont visées par les CCM 8211 (Écoles primaires et secondaires), 8220 (Frais de scolarité collégiaux), 8244 (Écoles d'études commerciales et de secrétariat), 8249 (Écoles de métiers), 9211 (Frais judiciaires), 9222 (Amendes), 9311 (Fiscalité) et 9399 (Services gouvernementaux divers) ont le droit de facturer des FSFGIP aux clients ou de faire facturer ces frais par Elavon relativement aux Transactions admissibles énumérées dans la Section (2)(b)(ii) ci-dessous.
  - ii. **Exigences relatives aux Transactions.** Les exigences suivantes s'appliquent aux Transactions admissibles en vertu de la Section (2)(b) :
    - (1) L'Entreprise doit mettre à la disposition d'Elavon les documents nécessaires pour faciliter l'inscription par Elavon de l'Entreprise au « Programme de paiement gouvernemental et des hautes études », conformément aux Règlements des réseaux de paiement.
    - (2) Les FSFGIP doivent être divulgués au Détenteur de carte avant que ne s'effectue la Transaction. On doit d'ailleurs donner au Détenteur de carte le choix d'annuler la Transaction s'il ne souhaite pas payer les FSFGIP.
    - (3) Il est interdit à l'Entreprise d'imposer des Frais d'utilisation à part ou des Frais supplémentaires de carte de crédit américaine (comme les conditions sont décrites dans les Réglementations du Réseau de paiements de Visa).
    - (4) Les FSFGIP doivent être divulgués comme des frais imposés par l'Entreprise ou Elavon.
    - (5) Pour les Entreprises qui acceptent les cartes Visa pour les Transactions admissibles, les mots « Frais de service » doivent figurer dans le champ « Nom de l'Entreprise » du relevé de compensation des Transactions par carte Visa en vue de la perception des FSFGIP.
    - (6) L'Entreprise doit accepter la carte de crédit Visa comme mode de paiement par toutes les voies (p. ex., en personne, par la poste/par téléphone et plates-formes Internet, le cas échéant).
- c. **Les Entreprises qui acceptent les Cartes Mastercard pour les Transactions admissibles.** Les exigences suivantes s'appliquent dans le cas où l'Entreprise accepte les Cartes de crédit Mastercard ou les Cartes de débit de signature et qu'elle souhaite facturer des FSFGIP ou faire facturer ces frais par Elavon.
- i. **Entreprises admissibles.** Les Entreprises dont les activités sont visées par les CCM 8211 (Écoles primaires), 8220 (Collèges/Universités), 8299 (Services scolaires et d'éducation divers), 9211 (Cours), 9222 (Amendes), 9223 (Cautionnement en matière pénale), 9311 (Fiscalité), 9399 (Services gouvernementaux divers) et 9402 (Services postaux gouvernementaux) ont le droit de facturer des FSFGIP aux clients ou de faire facturer ces frais par Elavon relativement aux Transactions admissibles énumérées dans la Section (2)(c)(ii) ci-dessous.
  - ii. **Exigences relatives aux Transactions.** Les exigences suivantes s'appliquent aux Transactions admissibles en vertu de la Section (2)(c).
    - (1) Les FSFGIP doivent être divulgués au Détenteur de carte avant que ne s'effectue la Transaction. On doit d'ailleurs donner au Détenteur de carte le choix d'annuler la Transaction s'il ne souhaite pas payer les FSFGIP.

- (2) La structure des FSFGIP peut être définie comme des frais progressifs, calculés sur un pourcentage ou fixes. Il ne serait pas obligatoire que ces frais soient imposés pour les paiements effectués par ACH, espèces, chèques ou Carte de débit basée sur NIP.
  - (3) Les FSFGIP reliés aux Cartes de crédit pour consommateurs Mastercard peuvent être différents des FSFGIP reliés aux Cartes de crédit commerciales Mastercard. Les types de produits similaires parmi les différents Réseaux de paiement doivent être imposés selon des frais égaux afin de ne pas désavantager un Réseau de paiement sur un autre.
  - (4) Il est interdit de faire la publicité des FSFGIP ou de les communiquer comme moyen de contrebalancer le taux d'actualisation de l'Entreprise.
  - (5) Le Marchand peut utiliser un modèle de traitement à deux transactions ou à une seule transaction.
3. **Fournisseur de services.** Si les Réglementations de Réseaux de paiement autorisent l'Entreprise à confier à un Fournisseur de services la gestion et l'imposition des FSFGIP facturés par l'Entreprise, le nom du Fournisseur de services doit figurer dans le champ « Nom de l'Entreprise » du relevé de compensation des Transactions au lieu du nom de l'Entreprise. Le nom du Fournisseur de services doit être clairement signalé au Détenteur de carte comme l'entité chargée d'imposer les FSFGIP.
4. **Compatibilité des différents types de paiements et de transactions.** La compatibilité des FSFGIP vis-à-vis des Cartes de crédit et des Cartes de débit de signature dépend du CCC de l'Entreprise et des Réglementations du Réseau de paiements applicable. Ce ne sont pas tous les types de paiements et de transactions qui sont compatibles avec tous les produits. Les logiciels propriétaires, Dispositifs de point de vente ou Fournisseurs de services de l'Entreprise doivent détenir l'agrément nécessaire pour permettre le traitement des transactions assujetties aux FSFGIP gérés par Elavon. Les cartes de réseau prépayées, le transfert électronique de prestations et la conversion dynamique des devises ne sont pas compatibles avec le traitement des FSFGIP.

## CHAPTER 15.

# SERVICES DE PASSERELLE

Ce Chapitre décrit les Services de passerelle mis à la disposition des Entreprises. Les Entreprises qui utilisent les Services de passerelle respecteront toutes les exigences décrites dans le présent Chapitre.

### SERVICES DE PASSERELLE ET FONCTIONNALITÉ

Les services suivants sont les « **Services de passerelle** » :

#### 1. Généralités.

- a. Les Services de passerelle prendront en charge les données d'autorisation du dispositif de paiement et faciliteront la transmission vers et depuis divers points d'origine des autorisations et de l'information de règlement liée aux Transactions (p. ex., dispositifs en point de vente ou autres intégrations) employées par l'Entreprise. Une liste des Dispositifs de paiement et de types de Transactions pris en charge par les Services de passerelle est disponible auprès d'Elavon sur demande. L'Entreprise doit se procurer et maintenir une certification d'Elavon, comme stipulé dans le présent Chapitre, relativement à chaque Dispositif de paiement que l'Entreprise désire accepter.
- b. Les Services de passerelle comprennent une interface utilisateur basée sur navigateur exploitée par Elavon et située à l'adresse URL désignée par Elavon (le « **Site Web des services** »), qui dote l'Entreprise de la fonctionnalité qui permet la gestion par Lots, la gestion des soldes de règlement et la recherche et la divulgation de Transactions. L'établissement de rapports système sera mis à la disposition de tous les utilisateurs autorisés au moyen d'un mot de passe et d'un accès à l'ouverture de session sécurisés. Les caractéristiques et services de l'application Site Web des services accessibles à l'Entreprise varieront selon les Services de passerelle employés par l'Entreprise.
- c. Les Services de passerelle soumettront les Transactions reçues d'un point d'origine en conformité avec le présent Chapitre pour autorisation au point de destination désigné par l'Entreprise, et renverront au point d'origine le message de réponse d'autorisation produit par ledit point de destination.

#### 2. Fonctions de règlement.

- a. Les Services de passerelle faciliteront les fonctions de règlement suivantes en rapport avec les Transactions :
  - i. À la réception par Elavon d'un dossier de règlement provenant de l'Entreprise par l'intermédiaire des Services de passerelle, les Services de passerelle lanceront le transfert du dossier de règlement aux Points de destination désignés pour les Transactions de l'Entreprise. L'Entreprise comprend que Elavon reçoit tel quel le dossier de règlement de l'Entreprise pour transmission aux Points de destination désignés et l'Entreprise reconnaît par les présentes que Elavon ne sera aucunement responsable du contenu ou de l'exactitude du dossier de règlement que l'Entreprise a fournis, sauf que Elavon communiquera avec exactitude le dossier de règlement aux Points de destination, comme il aura été reçu de l'Entreprise. Elavon ne sera en aucun cas responsable pour le contenu ou l'exactitude des Transactions reçues de l'Entreprise, et Elavon ne sera aucunement responsable pour les actions ou absences d'actions de la part des Points de destination concernant le traitement du dossier de règlement ou de toute Transaction.

- ii. À l'intérieur d'une journée ouvrable de la réception d'un avis écrit de l'Entreprise d'une divergence de Transaction de règlement (lequel avis doit inclure des détails de la divergence affirmée), Elavon initiera une enquête, effectuera une évaluation préliminaire de la situation et recommandera un plan de résolution à l'Entreprise afin de résoudre la divergence.
- b. L'Entreprise est chargée de rapprocher le règlement sur une base quotidienne afin d'assurer la transmission et le dépôt de fonds appropriés. Si, durant le processus de rapprochement quotidien de l'Entreprise, celle-ci constate une divergence dans les sommes des Lots de Transactions de règlement, les tarifs d'Interchange, les frais de retard ou de tout autre élément, l'Entreprise doit aviser Elavon par écrit (au moyen d'un courriel envoyé à [gatewaysupport@Elavon.com](mailto:gatewaysupport@Elavon.com)) et fournir à l'intérieur de deux jours ouvrables des détails justificatifs du financement prévu du dossier de règlement en question. Si l'Entreprise ne satisfait pas aux obligations contenues dans le présent Chapitre, Elavon ne sera aucunement responsable pour tout dommage-intérêt, coût, réclamation, frais ou pénalité subis ou encourus par l'Entreprise, même si ceux-ci découlent d'erreurs provoquées par les Services de passerelle. Si l'Entreprise est en mesure d'effectuer des Transactions de stockage et transmission, les conditions du Chapitre 10, *Transactions avec une application auxiliaire/de stockage et transmission, s'appliqueront*.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES DE PASSERELLE

Les conditions générales suivantes s'appliquent aux Services de passerelle :

### 1. Services de passerelle et Système hébergé.

- a. **Accès au(x) et utilisation de l'Entreprise des Services de passerelle et du Système hébergé.** Elavon octroie à l'Entreprise le droit d'accéder au Système hébergé et aux Services de passerelle et de les utiliser, comme stipulé dans le présent Chapitre. Nommément, sous réserve des conditions générales et limitations stipulées dans le présent Chapitre, Elavon octroie à l'Entreprise un droit restreint, révocable, non exclusif, incessible et non transférable, le cas échéant, d'utiliser
  - i. les Services de passerelle dans le Territoire pour la durée du Contrat dans le but d'échanger de l'information avec le Système hébergé, et
  - ii. l'accès au et l'utilisation du Site Web des services uniquement aux fins d'utilisation commerciale interne propre à l'Entreprise en conformité avec les conditions générales du présent Chapitre.

L'accès et l'utilisation des services de passerelle et du système hébergé proviendront de systèmes et d'installations situées à l'intérieur du territoire, le cas échéant.
- b. **Accréditation d'Elavon.** Afin d'offrir les Services de passerelle relativement à un Point de destination particulier, Elavon doit être accrédité dans ledit Point de destination pour les Services de passerelle et Transactions applicables demandés par l'Entreprise. L'Entreprise reconnaît que
  - i. l'ensemble des Services de passerelle peut ne pas être disponible pour tous les points de destination, et
  - ii. Elavon peut ne pas être accréditée auprès, ou ne pas demeurer accréditée auprès de chaque Point de destination dans le but d'offrir les Services de passerelle en rapport avec ou de soumettre des Transactions au Point de destination en question.
- c. **Mises à jour.** Elavon peut occasionnellement fournir des mises à jour pour les Services de passerelle, le Système hébergé et les documents d'Elavon applicables. Une telle mise à jour sera offerte gratuitement à l'Entreprise, sous réserve que toute dite mise à jour est offerte généralement gratuitement à d'autres marchands d'Elavon.

- d. **Installations d'hébergement.** Ainsi que décrit plus en profondeur aux présentes, Elavon :
- i. hébergera les Services de passerelle et les « **Données de passerelle** » (toutes les données sur les Titulaires de carte et les Renseignements sur les transactions fournies à Elavon par ou au nom de l'Entreprise afin que Elavon fournisse les Services de passerelle) dans une installation exploitée par ou pour le compte d'Elavon;
  - ii. maintiendra l'exploitation, l'infrastructure de communication et la sécurité de ladite installation en conformité avec le présent Chapitre; et
  - iii. permettra l'accès aux et l'utilisation des Services de passerelle et Données de passerelle par l'Entreprise en vertu des conditions du présent Chapitre.
- e. **Fonds de règlement.** Elavon n'est aucunement responsable de la réception par l'Entreprise des fonds de règlement en rapport avec toute Transaction en vertu du présent Chapitre, que la Transaction ou autres données en lien avec ladite Transaction aient été transmises ou non par l'intermédiaire des Services de passerelle. L'Entreprise est entièrement responsable pour le rapprochement avec l'activité de Transactions réelle des fonds reçus en règlement de Transactions, y compris les reçus de Transaction transmis au moyen des Services de passerelle. En outre, Elavon n'est aucunement responsable en vertu du présent Chapitre pour la caractérisation ou la classification de toute Transaction par toute organisation de traitement ou entité de services de paiement aux fins de frais d'Interchange ou autres frais.
- f. **Surveillance.** L'Entreprise reconnaît et convient que les Services de passerelle peuvent permettre à Elavon de surveiller l'accès aux Services de passerelle et au Système hébergé et d'interdire tout accès aux ou toute utilisation des données ou renseignements à l'intérieur des Services de passerelle et du Système hébergé que Elavon a des motifs raisonnables de croire non autorisés, peuvent violer la loi ou les Règlements du réseau de paiement, ou peuvent présenter un risque inacceptable de préjudice matériel à Elavon, à d'autres Entreprises d'Elavon ou au Système hébergé. Elavon n'est aucunement tenue de détecter ou prévenir, et ne sera aucunement responsable pour le défaut de détecter ou prévenir, tout accès ou toute utilisation non autorisée des Services de passerelle au moyen de tout mot de passe ou nom d'utilisateur attribué à ou par l'Entreprise.
- g. **Paramétrage et intégration de l'emplacement d'une Entreprise.** L'Entreprise doit coopérer avec Elavon en ce qui concerne le processus d'intégration et de validation de l'Entreprise. Si Elavon exige des informations provenant de tiers qui interagissent avec l'Entreprise pour compléter le processus d'intégration ou de validation, l'Entreprise doit fournir ou demander que lesdits tiers fournissent à Elavon toutes lesdites informations (incluant les spécifications et les données), afin qu'elle puisse confirmer que le Système hébergé et chaque emplacement et chaque Point d'origine de l'Entreprise soient configurés pour utiliser les services applicables et pour traiter les Transactions par l'entremise du Système hébergé. Elavon est en droit de se fier aux renseignements fournis par l'Entreprise en rapport avec la configuration et l'intégration par Elavon de l'emplacement et du Point d'origine de l'Entreprise dans le Système hébergé et avec l'exécution d'Elavon des Services de passerelle, y compris l'identification et le paramétrage des Points de destination, des entités de Services de paiement, de l'identifiant de l'Entreprise, du Code de catégorie de marchand et de tout autre renseignement qui pourrait avoir une incidence sur les Services de passerelle ou le traitement des Transactions par Elavon ou par toute autre entité de Services de paiement. L'Entreprise avisera Elavon par écrit de toute modification des renseignements concernant tout emplacement de l'Entreprise, y compris tout identifiant de l'Entreprise, au moins dix (10) jours précédant la date d'entrée en vigueur de ladite modification, et indiquera dans l'avis la date à compter de laquelle Elavon devra implémenter la modification à l'intérieur du Système hébergé. Elavon fera tous les efforts commerciaux raisonnables pour implémenter toute telle modification en conformité avec les directives raisonnables de l'Entreprise. Elavon n'est en aucun cas tenue responsable de toute erreur survenue dans la manipulation des données de passerelle, le traitement des transactions ou l'exécution des Services

de passerelle, attribuables à (i) des renseignements ou des données inexacts ou incomplètes fournies par l'Entreprise ou (ii) la confiance d'Elavon dans les directives de l'Entreprise relativement à l'intégration et la validation de l'Entreprise.

- h. **Compte de dépôt à la demande.** Sauf indication contraire stipulée dans le Contrat, Elavon peut débiter du CDD de l'Entreprise par le biais de la CCA ou d'un autre type de transfert direct semblable, à l'intérieur de 30 jours suivant l'occurrence, de la Transaction ou de tout autre événement ayant causé lesdits frais à être payables à Elavon, et celle-ci soumettra un relevé affichant les sommes dues et débitées dans les 30 jours suivant leur débit de tout CDD. Si la facturation figure sur un calendrier ou dans un addenda au Contrat, plutôt que de débiter les frais directement du CDD lorsqu'ils arrivent à échéance, Elavon soumettra une facture mensuelle à l'Entreprise pour lesdits frais dus par l'Entreprise en lien avec le Contrat. L'Entreprise paiera les sommes indiquées dans lesdites factures à l'intérieur du délai stipulé dans le calendrier pertinent ou sur la facture.
- i. **Conflit de dispositions.** Les dispositions du présent Chapitre régiront et prévaudront concernant tout bon de commande, énoncé des travaux ou formulaire de commande signé en rapport avec le présent Chapitre, sans égard à la date ou au moment de ladite signature.

## 2. Ressources de l'Entreprise.

- a. **Accès aux Services de passerelle et Connectivité.** L'Entreprise est responsable d'implémenter et de maintenir son accès aux Services de passerelle, y compris en ce qui concerne tout Logiciel de connectivité de l'Entreprise, en conformité avec les spécifications et les exigences d'Elavon. « **Logiciel de connectivité de l'Entreprise** » désigne tout logiciel fourni par l'Entreprise ou au nom de celle-ci, qu'il soit intégré à l'environnement d'exploitation d'un fournisseur d'hébergement ou de services tiers ou de l'Entreprise, et les interfaces associées et les routines de collecte intégrées par l'Entreprise ou au nom de celle-ci pour accéder aux Services de passerelle et les utiliser, y compris les modules d'extension, les agents et les composantes de systèmes d'exploitation. L'Entreprise est responsable pour la sécurité et toute mesure de protection matérielle et technique des ressources de l'Entreprise. Si l'entreprise héberge auprès d'un fournisseur tiers le matériel, les ressources et les logiciels nécessaires pour accéder à ou interfacer avec le système hébergé, ou si l'entreprise accède aux services de passerelle ou transmet des données au système hébergé au moyen d'un fournisseur hôte tiers, l'entreprise sera responsable pour la conformité dudit fournisseur hôte tiers avec les conditions générales du présent chapitre et pour les actes et omissions dudit fournisseur hôte tiers.
- b. **Données de passerelle; conservation et livraison.**
  - i. Elavon n'est aucunement tenue responsable de l'utilisation par l'Entreprise de ses propres services de télécommunications et réseaux apparentés ni ceux d'un tiers, ou pour tout défaut de connectivité, transmission erronée, corruption ou perte de données, ou incapacité d'accéder aux Services de passerelle, au Système hébergé découlant des systèmes, du matériel, des ressources ou des logiciels de télécommunications de l'Entreprise ou d'un tiers.
  - ii. Les services de passerelle s'appuient sur les données et directives fournies par l'entreprise et ses utilisateurs autorisés. Elavon n'est pas tenue d'assurer ou de contrôler l'exactitude du contenu ou du format de l'ensemble des données de passerelle qu'elle reçoit, et elle ne garantit pas l'exactitude, l'intégralité ou l'adéquation des données ou autres renseignements fournis ou mis à la disposition par l'Entreprise ou ses utilisateurs autorisés. Elavon n'est aucunement tenue responsable de toute erreur, omission, défektivité ou non-conformité des données ou des résultats obtenus au moyen de l'utilisation par l'Entreprise des logiciels ou des Services de passerelle, sauf

dans la mesure où elles sont le résultat de toute violation du présent Chapitre par Elavon.

- iii. Il se peut que Elavon s'appuie sur les directives et approbations soumises par l'Entreprise concernant l'accès aux et l'utilisation des données de passerelle. Les Services de passerelle permettent à l'Entreprise (et à ses utilisateurs autorisés) de visualiser et transmettre certaines Données de passerelle par l'intermédiaire du Site Web des services. Si l'Entreprise désire accéder aux données de passerelle non accessibles ou téléchargeables du site Web des services, ou en recevoir, elle peut demander à Elavon de fournir lesdites données de passerelle et Elavon collaborera avec l'Entreprise pour fournir lesdites données de passerelle à des conditions fixées par entente mutuelle, mais Elavon fournira l'accès aux Informations sur les Titulaires de carte en texte clair uniquement sur présentation par l'Entreprise d'un formulaire de demande de carte claire rempli, offert sur demande par Elavon. Suivant l'expiration ou la résiliation du présent Chapitre, si l'Entreprise désire accéder aux copies de données de passerelle stockées par Elavon, ou en recevoir, elle est tenue de (a) conclure un contrat d'accès aux données à être exécuté séparément par les parties et de (b) payer tous les frais exigés par Elavon en lien avec ledit accès.
- iv. Sous réserve des obligations d'Elavon en vertu du présent Chapitre, Elavon ne sera aucunement responsable pour les données de passerelle auxquelles accède ou que télécharge l'Entreprise sur le ou du Système hébergé. L'Entreprise est tenue de maintenir des « sauvegardes » des renseignements et des données (p. ex., Reçus de transaction ou rapports détaillés) que l'Entreprise juge nécessaires afin de permettre à l'Entreprise de reconstruire toute perte de renseignements ou de données provoquée par toute défaillance des systèmes de l'Entreprise ou d'Elavon, y compris les Services de passerelle ou le Système hébergé.
- v. En vertu du présent Chapitre, les Services de passerelle ou le Système hébergé peut permettre aux utilisateurs autorisés d'expédier et recevoir à et depuis des tierces parties, des Données de passerelle liées à la visualisation et la transmission de Données de passerelle. Elavon n'est pas tenue de contrôler et de faire le suivi de l'affichage, de la transmission ou de la réception de données expédiées ou reçues par lesdites tierces parties et n'est aucunement tenue responsable pour
  - (1) la visualisation ou l'utilisation de Données de passerelle par une tierce partie qui a accédé à ou reçu lesdites données (a) de l'Entreprise ou de tout utilisateur autorisé, ou (b) à l'aide de tout nom d'utilisateur attribué à l'Entreprise; ou
  - (2) Toute transmission par l'Entreprise, un utilisateur autorisé ou une tierce partie de Données de passerelle à l'aide de tout nom d'utilisateur attribué à l'Entreprise ou à tout utilisateur autorisé.

Par la transmission de toute donnée à toute tierce partie ou en autorisant une tierce partie d'accéder aux données, l'Entreprise affirme qu'elle dispose du droit et de l'autorité de transmettre lesdites données ou en autoriser l'accès à chaque tierce partie.

- 3. **Renseignements confidentiels.** Sans égard aux obligations de confidentialité stipulées dans le Contrat, Elavon ne sera aucunement responsable pour les obligations de confidentialité de, ou le maintien de la confidentialité de toute information par, toute entité de services de paiement (autre que Elavon) ou toute autre tierce partie à laquelle Elavon peut transmettre de l'information sur demande du Client ou en tant que partie intégrante de l'exécution des Services de passerelle.
- 4. **Effet d'une résiliation ou d'une expiration.** Si les Services de passerelle sont résiliés ou expirent, toutes les permissions octroyées à l'Entreprise pour l'utilisation des Services de passerelle prendront immédiatement fin, et Elavon peut désactiver la connectivité et tout accès aux Services de passerelle, aux sites Web des

services et au système hébergé, par l'Entreprise et les utilisateurs autorisés, y compris tous les noms d'utilisateur et mots de passe. L'Entreprise paiera promptement à Elavon tous les frais qui lui sont dus jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la résiliation ou de l'expiration. Si l'Entreprise continue d'accéder au Système hébergé ou d'utiliser les Services de passerelle après l'expiration ou la résiliation de ce Chapitre, l'Entreprise sera assujettie à tous les droits et obligations pertinents audit accès ou utilisation en vertu du présent Chapitre, y compris l'obligation de l'Entreprise de se conformer aux Lois et aux Règlements du réseau de paiement, et de payer les frais et autres sommes dus à Elavon pour lesdits accès et utilisation, jusqu'à ce que Elavon ou l'Entreprise mette fin auxdits accès et utilisation.

## CHAPTER 16. SERVICES CONVERGE

Le présent Chapitre décrit certains Services liés offerts aux Entreprises et approuvés par Elavon en matière de Services Converge. « **Services Converge** » désigne les services d'acceptation et de traitement des paiements (Avec ou Sans présentation de carte) activés par le biais de la Plateforme de commerce omnicanal Converge d'Elavon (la « **Plateforme Converge** »). Les Entreprises qui utilisent les Services Converge respecteront toutes les exigences décrites au présent Chapitre.

### UTILISATION DES SERVICES CONVERGE

Selon l'implémentation souhaitée, l'Entreprise peut accéder à la Plateforme Converge au moyen de méthodes d'intégration multiples (p. ex., une intégration complète avec la passerelle/l'API, au moyen d'un terminal virtuel ou l'application mobile Plateforme Converge (« **Application Converge** »)).

Dans le cadre des Services Converge, l'Entreprise est responsable de :

- La conformité avec le Guide du développeur des Services Converge, qui est disponible sur le site <http://www.convergepay.com>, tel qu'il peut être mis à jour par Elavon de temps à autre.
- tout le contenu, la conception et le développement de tout site Web ou interface de paiements orienté à la clientèle, sauf dans la mesure où un tel contenu, conception et développement est contrôlé exclusivement par Elavon de telle façon qu'établie dans le Guide du développeur des Services Converge.
- la configuration de l'interface Converge en conformité avec le Guide du développeur des Services Converge.

### CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES AUX SERVICES CONVERGE

1. **Accord de licence.** Selon le paragraphe 2 ci-dessous, Elavon accorde à l'Entreprise une licence non exclusive et non transférable (sans droit de sous-licence) pour accéder et utiliser, selon le cas, la Plateforme Converge (y compris les API et le logiciel, l'Application et les documents Converge), exclusivement pour les besoins internes de l'Entreprise et pour recevoir les Services Converge.
2. **Restrictions relatives aux Services Converge.** L'Entreprise ne fera pas ce qui suit et fera en sorte que ses employés, agents, entrepreneurs et fournisseurs ne fassent pas ce qui suit :
  - a. copier (autrement que de tenir une copie de sauvegarde ou d'archive uniquement pour les besoins internes de l'Entreprise), revendre, republier, télécharger, encadrer ou transmettre, peu importe la forme ou le moyen, la Plateforme Converge ou toute partie y afférant;
  - b. louer, offrir en sous-traitance ou exécuter la Plateforme Converge ou en accorder autrement l'accès ou l'utilisation pour le profit de tout tiers;
  - c. décompiler, démonter, contre-passer ou traduire la Plateforme Converge;
  - d. changer, modifier ou altérer la Plateforme Converge ou en faire des travaux dérivés;
  - e. sans le consentement écrit préalable d'Elavon, accorder à tout tiers l'accès aux ordinateurs, au matériel, aux systèmes ou à l'équipement où la Plateforme Converge ou les Services Converge sont accessibles;
  - f. tenter de perturber la Plateforme Converge ou d'obtenir un accès à tout autre service, matériel ou réseau que possèdent, gèrent ou exécutent Elavon ou ses fournisseurs;

- g. divulguer tout mot de passe ou autre dispositif de sécurité ou d'authentification, relativement à la Plateforme Converge, à toute personne autre que la personne à qui ils ont été émis;
  - h. retirer, dissimuler ou modifier les identifications, droits d'auteur ou autres avis ou étiquettes de droits exclusifs sur la Plateforme Converge;
  - i. expédier, exporter ou exporter de nouveau, directement ou indirectement, la Plateforme Converge;
  - j. revendre ou offrir de nouveau, directement ou indirectement, le Système de paiement Converge; ou
  - k. agir en tant que passerelle par laquelle un tiers peut obtenir un accès au Système de paiement Converge ou aux Services Converge.
3. **Mise en œuvre.** L'Entreprise paiera les frais de préparation de ses installations, si cela est nécessaire, pour accéder à la Plateforme Converge et utiliser les Services Converge en liaison avec ce Chapitre.
  4. **Propriété.** La Plateforme Converge, les sites Web d'Elavon et toute propriété intellectuelle connexe demeureront la propriété exclusive d'Elavon ou de ses Concédants de licence, le cas échéant. L'Entreprise n'a aucun droit ou accord de licence au code source contenu dans ou lié à la Plateforme Converge. Comme entre Elavon et l'Entreprise, Elavon ou ses Concédants de licence, le cas échéant, conserveront tous les droits, titres et intérêts dans la Plateforme Converge, et la propriété intellectuelle. Tous les renseignements obtenus ou ouvrages créés qui enfreignent le présent Chapitre demeurent la Propriété intellectuelle et les Renseignements confidentiels d'Elavon ou de ses concédants (selon le cas) et doivent automatiquement et irrévocablement être réputés attribués à Elavon et détenus par Elavon ou ses concédants, selon le cas.
  5. **Utilisation par des tiers.** L'Entreprise peut permettre à un ou plusieurs fournisseurs de service/développeurs tiers d'accéder à la Plateforme Converge et d'utiliser les Services Converge, mais uniquement pour le bienfait de l'Entreprise et relativement aux affaires et activités internes de l'Entreprise, notamment l'accès à la Plateforme Converge et l'utilisation des Services Converge, à partir d'équipement de sauvegarde dans un lieu de sauvegarde externe sécurisé ou à des fins d'essai, sous réserve des restrictions du présent Chapitre et à condition que les tiers aient accepté d'être liés par les conditions des permis et les restrictions du présent Chapitre.
  6. **Mises à niveau.** Elavon doit rendre disponible à l'Entreprise toute mise à jour, mise à niveau ou modification à la Plateforme Converge que Elavon met normalement à la disposition de ses autres clients, et chaque mise à jour, mise à niveau et modification doivent être considérées comme faisant partie des Services Converge et être régies par les conditions du présent Chapitre. Si l'Entreprise doit effectuer des mises à niveau, alors l'Entreprise le fera aussi rapidement que possible.
  7. **Adresses courriels/numéros de téléphone des Clients.** Si Elavon met les adresses de courriel ou numéros de téléphone cellulaire des Clients obtenus par l'utilisation des Services Converge à la disposition de l'Entreprise, cette dernière doit, en ce qui concerne l'utilisation de ces informations, se conformer à (et l'Entreprise comprend que la collecte, l'utilisation et la divulgation des adresses de courriel et numéros de téléphone des clients sont réglementés et que l'accès de l'Entreprise à ces adresses ou numéros est subordonné à l'acceptation de l'Entreprise d'en respecter l'utilisation) (a) toutes les lois applicables en matière de protection de la vie privée, notamment en publiant une politique de protection des renseignements personnels qui reflète fidèlement les pratiques de collecte, d'utilisation et de partage de données de l'Entreprise, et (b) les lois antipourriel, y compris TCPA et CAN-SPAM aux États-Unis et LCAP au Canada.
  8. **Facturation** L'Entreprise a la responsabilité de veiller à ce que les devis et factures qu'elle produit à l'aide de la fonctionnalité de facturation Converge soient conformes aux lois applicables et soient suffisants pour répondre aux besoins commerciaux de l'Entreprise. L'Entreprise reconnaît qu'Elavon n'assume aucune

responsabilité et n'est nullement tenue responsable envers l'Entreprise ou les Clients relativement à de tels devis ou factures, y compris en ce qui concerne le respect des lois. Elavon ne fournit pas de conseils juridiques en ce qui a trait à la conformité aux Lois, et l'Entreprise doit consulter son propre conseiller juridique si elle a des questions concernant la conformité.

9. **HIPAA.** En fournissant les services Converge, y compris ses fonctions de justification automatique, Elavon s'engage à effectuer d'autres activités, qui seront réalisées par une institution financière et pour celle-ci, sous réserve de l'exemption de la Section 1179. Pour ce faire, Elavon ne fonctionne pas comme un « associé d'affaires » même si Elavon a accès à des « renseignements protégés en matière de santé », qui sont définis à la section 45 C.F.R. § 160.103 de l'HIPAA.
10. **Justification automatique.** La justification automatique est le processus qui permet de vérifier que les achats effectués au moyen d'une carte de crédit ou d'une carte de débit pour les comptes d'épargne santé ou les comptes de gestion santé constituent une dépense médicale admissible. La justification automatique prend en charge les détails des dépenses faites avec les cartes des comptes d'épargne santé et de gestion santé pour faciliter la vérification que l'achat ou une partie de l'achat constitue une dépense médicale admissible. Si une Entreprise choisit de recevoir ce service, les parties reconnaissent que la justification automatique transmettra les détails de la ligne d'article, sous la forme d'un code pour lequel Elavon n'a pas la clé, de l'achat facturé à une carte de compte d'épargne santé ou de gestion santé par la solution de soins de santé intégrée à Converge. Dans le cadre du processus de justification automatique, Elavon ne recueillera pas de données sur le client des soins de santé.

## CHAPTER 17.

# SERVICES DE PASSERELLE DE PAIEMENT ELAVON

Le présent Chapitre décrit certains Services liés offerts aux Entreprises et approuvés par Elavon en matière de Services de passerelle de paiement Elavon. « **Services EPG** » désigne les services d'acceptation et de traitement des paiements (avec ou sans présentation de carte) activés par le biais de la plateforme unifiée de la passerelle de paiement d'Elavon (la « **Plateforme EPG** »). Les Entreprises qui utilisent les Services EPG respecteront toutes les exigences décrites au présent Chapitre.

### UTILISATION DES SERVICES EPG

Selon l'implémentation souhaitée, l'Entreprise peut accéder à la Plateforme EPG au moyen de méthodes d'intégration multiples (p. ex., une intégration complète avec la passerelle/l'API, au moyen d'un terminal virtuel ou l'application mobile Plateforme passerelle de paiement Elavon (« **Application EPG** »).

Dans le cadre des Services EPG, l'Entreprise est responsable de :

- La conformité avec le Guide du développeur des Services EPG, qui est disponible sur le site [Home page \(Page d'accueil | Developer Portal \(Portail des développeurs\) \(elavon.com\)](https://elavon.com), tel qu'il peut être mis à jour par Elavon de temps à autre.
- tout le contenu, la conception et le développement de tout site Web ou interface de paiements orienté à la clientèle, sauf dans la mesure où un tel contenu, conception et développement est contrôlé exclusivement par Elavon de telle façon qu'établie dans le Guide du développeur des Services EPG.
- la configuration de l'interface EPG en conformité avec le Guide du développeur des Services EPG.

### CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES AUX SERVICES EPG

1. **Accord de licence.** Selon le paragraphe 2 ci-dessous, Elavon accorde à l'Entreprise une licence non exclusive et non transférable (sans droit de sous-licence) pour accéder et utiliser, selon le cas, la Plateforme EPG (y compris les API et le logiciel, l'Application et les documents EPG), exclusivement pour les besoins internes de l'Entreprise et pour recevoir les Services EPG.
2. **Restrictions des services EPG.** L'Entreprise ne fera pas ce qui suit et fera en sorte que ses employés, agents, entrepreneurs et fournisseurs ne fassent pas ce qui suit :
  - a. copier (autrement que de tenir une copie de sauvegarde ou d'archive uniquement pour les besoins internes de l'Entreprise), revendre, republier, télécharger, encadrer ou transmettre, peu importe la forme ou le moyen, la Plateforme EPG ou toute partie de celle-ci;
  - b. louer, offrir en sous-traitance ou exécuter la Plateforme EPG ou en accorder autrement l'accès ou l'utilisation pour le profit de tout tiers;
  - c. décompiler, démonter, contre-passer ou traduire la Plateforme EPG;
  - d. changer, modifier ou altérer la Plateforme EPG ou en faire des travaux dérivés;
  - e. sans le consentement écrit préalable d'Elavon, accorder à tout tiers l'accès aux ordinateurs, au matériel, aux systèmes ou à l'équipement où la Plateforme EPG ou les Services EPG sont accessibles;
  - f. tenter de perturber la Plateforme EPG ou d'obtenir un accès à tout autre service, matériel ou réseau que possèdent, gèrent ou exécutent Elavon ou ses fournisseurs;

- g. divulguer tout mot de passe ou autre dispositif de sécurité ou d'authentification, relativement à la Plateforme EPG, à toute personne autre que la personne à qui ils ont été émis;
  - h. retirer, dissimuler ou modifier les identifications, droits d'auteur ou autres avis ou étiquettes de droits exclusifs sur la Plateforme EPG;
  - i. expédier, exporter ou exporter de nouveau, directement ou indirectement, la Plateforme EPG;
  - j. revendre ou offrir de nouveau, directement ou indirectement, les Services EPG; ou
  - k. agir en tant que passerelle par laquelle un tiers peut obtenir un accès à la Plateforme EPG ou aux Services EPG.
3. **Mise en œuvre.** L'Entreprise paiera les frais de préparation de ses installations, si cela est nécessaire, pour accéder à la Plateforme EPG et utiliser les Services EPG en liaison avec ce Chapitre.
4. **Propriété.** La Plateforme EPG, les sites Web d'Elavon et toute propriété intellectuelle connexe demeureront la propriété exclusive d'Elavon ou de ses Concédants de licence, le cas échéant. L'Entreprise n'a aucun droit ou accord de licence au code source contenu dans ou lié à la Plateforme EPG. Comme entre Elavon et l'Entreprise, Elavon ou ses Concédants de licence, le cas échéant, conserveront tous les droits, titres et intérêts dans la Plateforme EPG, et la propriété intellectuelle. Tous les renseignements obtenus ou ouvrages créés qui enfreignent le présent Chapitre demeurent la Propriété intellectuelle et les Renseignements confidentiels d'Elavon ou de ses concédants (selon le cas) et doivent automatiquement et irrévocablement être réputés attribués à Elavon et détenus par Elavon ou ses concédants, selon le cas.
5. **Utilisation par des tiers.** L'Entreprise peut permettre à un ou plusieurs fournisseurs de service/développeurs tiers d'accéder à la Plateforme EPG et d'utiliser les Services EPG, mais uniquement pour le bienfait de l'Entreprise et relativement aux affaires et activités internes de l'Entreprise, notamment l'accès à la Plateforme EPG et l'utilisation des Services EPG, à partir d'équipement de sauvegarde dans un lieu de sauvegarde externe sécurisé ou à des fins d'essai, sous réserve des restrictions du présent Chapitre et à condition que les tiers aient accepté d'être liés par les conditions des permis et les restrictions du présent Chapitre.
6. **Mises à niveau.** Elavon doit rendre disponible à l'Entreprise toute mise à jour, mise à niveau ou modification à la Plateforme EPG que Elavon met normalement à la disposition de ses autres clients, et chaque mise à jour, mise à niveau et modification doivent être considérées comme faisant partie des Services EPG et être régies par les conditions du présent Chapitre. Si l'Entreprise doit effectuer des mises à niveau, alors l'Entreprise le fera aussi rapidement que possible.
7. **Adresses courriels/numéros de téléphone des Clients.** Si Elavon met les adresses de courriel ou numéros de téléphone cellulaire des Clients obtenus par l'utilisation des Services EPG à la disposition de l'Entreprise, cette dernière doit, en ce qui concerne l'utilisation de ces informations, se conformer à (et l'Entreprise comprend que la collecte, l'utilisation et la divulgation des adresses de courriel et numéros de téléphone des clients sont réglementés et que l'accès de l'Entreprise à ces adresses ou numéros est subordonné à l'acceptation de l'Entreprise d'en respecter l'utilisation) (a) toutes les lois applicables en matière de protection de la vie privée, notamment en publiant une politique de protection des renseignements personnels qui reflète fidèlement les pratiques de collecte, d'utilisation et de partage de données de l'Entreprise, et (b) les lois antipourriel, y compris TCPA et CAN-SPAM aux États-Unis et LCAP au Canada.

## CHAPTER 18.

### SERVICES DE SEGMENTATION EN UNITÉS.

Le présent Chapitre décrit la solution de segmentation en unités d'Elavon (qu'elle soit fournie dans le cadre des Services Safe-T ou Safe-TInstant Tokenization™ ou d'une autre offre autonome, les « **Services de segmentation en unités** ») offerte aux Entreprises. Les Entreprises qui utilisent les Services de segmentation en unités respecteront toutes les exigences décrites dans le présent Chapitre.

1. **Segmentation en unités** Afin de faciliter la demande d'autorisation au préalable de segmentation en unités, Elavon aura trois options pour que l'Entreprise mette en œuvre une segmentation en unités dans le processus de paiement de l'Entreprise – (1) une fenêtre contextuelle générée par Elavon (à utiliser à même le point de vente de l'Entreprise ou pour l'application logicielle du système de gestion de la propriété), (2) iFrame (à utiliser avec le point de vente de l'Entreprise ou l'application sur navigateur du système de gestion de la propriété), ou (3) le champ du formulaire de paiement sur navigateur du Client. Au moyen de l'API, Elavon fournit à l'Entreprise des identificateurs de substitution aléatoires (chacun, un « **Jeton** ») au lieu de Numéros de compte de carte de crédit et de carte de débit (chaque numéro, un « **Numéro de compte de carte** »). Plus précisément, lorsqu'un Numéro de compte de carte est saisi au moyen des méthodes de mise en œuvre énumérées précédemment et transmis à Elavon, cette dernière :
  - a. génère une unité;
  - b. associe le jeton au numéro de compte;
  - c. enverra le jeton, au lieu du numéro de compte de carte, à l'entreprise dans la demande d'autorisation de transaction.

Le Jeton, plutôt que le Numéro de compte de carte associé, peut être soumis par l'Entreprise à Elavon pour traiter les transactions supplémentaires à la Carte de crédit ou Carte de débit associée à ce Jeton sur tous les sites de l'Entreprise. Le Numéro de compte de carte associé à chaque Jeton généré par Elavon peut être récupéré par Elavon, sur demande écrite de l'Entreprise, jusqu'à deux ans après l'échéance ou la résiliation du Contrat, pourvu que la récupération des Numéros de compte de carte après expiration ou résiliation du Contrat soit soumise aux conditions supplémentaires et aux frais supplémentaires imputés à l'Entreprise. L'Entreprise reconnaît que les Jetons seront formatés à la discrétion raisonnable d'Elavon et peuvent ne pas être compatibles avec d'autres systèmes ou logiciels de l'Entreprise.

2. **Inversement de la segmentation en unités.** L'Entreprise peut demander une reprise du processus de segmentation en unités comme suit :
  - a. Pour inverser le processus de segmentation en unités sur une base de Jeton individuel, l'Entreprise peut accéder à un portail Web Elavon et, avec les informations d'authentification appropriées, récupérer le Numéro de compte de carte associé à un Jeton.
  - b. Pour inverser le processus de création de segmentation en unités sur une base en volume (à savoir, pour plus de 100 Jetons à la fois), un officier de l'Entreprise doit faire une demande par écrit à Elavon et fournir Elavon avec les Jetons pour lesquels l'Entreprise souhaite inverser le processus de création de Segmentation en unités. Elavon fournira à l'agent demandeur de l'Entreprise un fichier chiffré qui contient les Numéros de compte de carte associés à de tels Jetons dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande. L'Entreprise reconnaît et convient que des modalités supplémentaires peuvent s'appliquer à l'inversement de la segmentation en unités de masse.

3. **Responsabilités et attestations de l'Entreprise**

- a. Elavon ne stocke aucune information sur les dates d'échéance de Carte de crédit ou de débit. Pour utiliser un jeton pour traiter une transaction, l'entreprise doit fournir le jeton (au lieu d'un numéro de compte de carte) ainsi que la date d'expiration de la carte de crédit ou carte de débit initiale.
- b. Il incombe à l'entreprise de l'intégrer adéquatement conformément aux documents et de maintenir son logiciel et ses systèmes pour l'utilisation des Services de segmentation en unités.
- c. L'entreprise est entièrement responsable de la légitimité, de l'intégrité, de l'exactitude et de la qualité des données qu'elle ou ses clients ont saisies lors de l'utilisation des Services de segmentation en unités.
- d. Elavon ne garantit pas, de quelque manière que ce soit, la validité ou l'utilisation non frauduleuse de toute méthode de paiement pour l'achat de biens ou de services ou de tout service de segmentation en unités par des Clients. L'utilisation frauduleuse ou non valide d'une méthode de paiement ne peut être vérifiée de manière exhaustive et, sans autre préjudice aux conditions de la présente annexe, Elavon renonce à, et exclut, toute responsabilité pour une utilisation non valide ou frauduleuse de toute méthode de paiement.

#### 4. **Utilisation de l'API.**

- a. Conformément aux conditions de la présente annexe, Elavon accorde par la présente à l'Entreprise les droits non exclusifs d'utiliser, de copier, de modifier ou de fusionner des exemplaires de l'interface de programmation de l'application (« **API** »), et permet aux personnes à qui l'API est fournie de faire de même.
- b. L'Entreprise reconnaît que Elavon pourra uniquement fournir des services de segmentation en unités à l'Entreprise et que cette dernière ne pourra accéder qu'à la fonctionnalité pertinente aux services de segmentation en unités si l'Entreprise (i) utilise adéquatement l'API pour intégrer et maintenir l'intégration du logiciel et des systèmes de l'Entreprise dans le système d'Elavon, conformément aux documents; et (ii) ne modifie pas, ne traduit pas, n'adapte pas, ne décompile pas, ne désassemble pas ni n'inverse l'API de manière à affecter ou à nuire à la fonctionnalité de l'API.
- c. L'entreprise joindra dans tous les exemplaires et les portions de l'IPA que l'entremise met à disposition des tierces parties la permission et l'avis de droit d'auteur inclus dans une telle IPA au fil du temps, et l'entreprise ne supprimera ni ne modifiera de quelque façon que ce soit tout avis de droit d'auteur ou reconnaissances figurant dans l'IPA au fil du temps.

5. **Jetons réseau.** L'Entreprise convient qu'Elavon demandera et configurera un ID de demandeur de jeton au nom de l'Entreprise et fournira des jetons réseau (c.-à-d. une version numérique du compte du Titulaire de carte qui est transmise par l'intermédiaire de la Marque de carte à un Émetteur) des Marques de carte, selon la disponibilité. Les jetons réseau ne sont applicables que pour les Transactions réalisées avec une carte au dossier.

## CHAPTER 19.

# SERVICES LIÉS À LA CARTE-CADEAU ÉLECTRONIQUE (EGC)

Le présent Chapitre décrit certains Services liés à la Carte-cadeau électronique offerts aux Entreprises et approuvés par Elavon. Les Entreprises qui traitent des Transactions par Cartes cadeaux électroniques respecteront les exigences énoncées au présent Chapitre.

### SERVICES DE TRAITEMENT DE CCE

#### 1. Obligations générales.

- a. L'Entreprise doit se conformer à toutes les lois applicables régissant la délivrance, la vente, la distribution, l'utilisation et l'acceptation des cartes-cadeaux électroniques (y compris toutes les lois relatives à l'achat, aux frais de service et de dormance, les lois relatives aux dates d'expiration et les lois régissant le traitement de fonds inutilisés ou non réclamés ou autre propriété), surtout au règlement sur l'accès prépayé (31 CFR, parties 1010 et 1022) et à tous les règlements dûment édictés et aux directives publiées par le service Financial Crimes Enforcement Network du département du Trésor des États-Unis. Elavon ne fournit pas de conseils juridiques en ce qui a trait à la conformité aux Lois, et l'Entreprise doit consulter son propre conseiller juridique si elle a des questions concernant la conformité. Les entreprises situées dans des territoires qui n'autorisent pas les frais de service (comme l'Arizona et New York) n'exigeront pas de frais de service à l'égard des cartes-cadeaux électroniques.
- b. L'entreprise doit établir des procédures de vérification de l'identité d'une personne qui achète des cartes-cadeaux électroniques d'une valeur de 10 000 \$ ou plus au cours d'une même journée et obtenir des renseignements identificateurs concernant cette personne, notamment le nom, la date de naissance, l'adresse et le numéro d'identification. L'entreprise doit conserver ces renseignements identificateurs pendant cinq ans à compter de la date de la vente des cartes-cadeaux électroniques.
- c. Jusqu'à ce que les Données du Titulaire de carte et les Renseignements sur les Transactions CCE aient été reçues et validées par Elavon, l'Entreprise conservera suffisamment d'informations et de données de « sauvegarde » (p. ex., les Reçus de transaction ou les rapports détaillés) à l'égard des Cartes-cadeaux électroniques vendues afin de reconstruire toutes les informations ou données perdues suite à une défaillance du système ou une erreur de transmission.
- d. Elavon doit participer dans toutes les Transactions de Cartes-cadeaux électroniques. Dans l'éventualité où un tiers doit aussi participer à cette Transaction, l'Entreprise n'utilisera que les tiers qui ont été approuvés par Elavon à ces fins.
- e. Toutes les Cartes-cadeaux électroniques doivent être imprimées par Elavon ou un fournisseur tiers approuvé par Elavon.
- f. L'Entreprise doit payer tous les frais de production et de livraison des cartes.

2. **Règlement direct.** L'Entreprise autorise Elavon à procéder à des écritures de débit et de crédit dans les emplacements des succursales de l'Entreprise pour toutes les Transactions qui modifient le solde d'une Carte-cadeau électronique. Dans l'éventualité où Elavon n'est pas en mesure d'effectuer une écriture de débit et de crédit pour refléter l'effet d'une Transaction, l'Entreprise autorise Elavon à créditer ou débiter (selon le cas) le Compte principal ou l'Entreprise principale. Elavon peut compenser tout débit par rapport aux Transactions de crédit liées de la succursale ou de l'emplacement de l'Entreprise applicable. L'Entreprise informera Elavon par écrit de toute erreur invoquée dans les 45 jours de la date du relevé sur lequel l'erreur invoquée a en premier lieu figuré et comprend que toute omission de le faire empêchera

des demandes ou affirmations supplémentaires de l'erreur. L'Entreprise (ou les emplacements de succursales individuels) accepte de payer les frais de règlement direct y étant liés.

3. **Perte, vol et fraude.** Elavon n'est pas responsable de la perte ou du vol de cartes-cadeaux électroniques, ni si celles-ci sont frauduleuses.
4. **Emplacements supplémentaires.** Les emplacements ajoutés à cette relation de traitement seront entrés dans le système d'Elavon conformément aux documents fournis par l'Entreprise à Elavon. Cependant, dans l'éventualité où une erreur ou omission se produisait relativement aux frais payables par l'Entreprise dans les documents fournis, les frais de Services et autres frais mensuels appliqués aux emplacements au cours de la mise en place initiale ou lors de négociations ultérieures seront appliqués à ces emplacements.
5. **Fermeture d'emplacements.** Si un emplacement ferme ou change son Numéro d'identification de marchand (NIM), l'Entreprise accepte que Elavon facture à l'Entreprise principale tous les frais liés aux transactions subséquentes traitées sur les Cartes-cadeaux électroniques activées par le NIM fermé, y compris les transactions générées par le système, comme les transactions de déduction et de conversion de points. Elavon peut également facturer l'Entreprise principale pour les frais mensuels des Cartes de fidélité ou les membres, activées à l'emplacement fermé.
6. **Après résiliation.** Après la résiliation des Services de carte-cadeau électronique, l'Entreprise paiera à Elavon des frais de transfert basés en partie, mais pas uniquement, sur le nombre de Cartes-cadeaux électroniques émises qui doit être converti à un autre logiciel de traitement de données et les spécifications de données exigées par l'Entreprise ou l'autre logiciel de traitement.
7. **Frais supplémentaires.** L'Entreprise accepte de payer la production de CCE à Elavon une fois que l'Entreprise a approuvé l'épreuve de conception de la CCE. L'Entreprise accepte l'entière responsabilité de tous les coûts de production de la CCE. Une preuve par commande de CCE est comprise dans le coût de production de la CCE et l'Entreprise accepte de payer trente-cinq dollars (35 \$) pour des preuves supplémentaires. Si une quelconque commande est annulée avant la production des CCE, l'Entreprise accepte de payer des frais d'annulation à Elavon d'un montant de cent dollars (100 \$).

## SERVICES WEBSUITE

« **Services WebSuite** » désigne une solution commerciale électronique fournie par les fournisseurs de services tiers d'Elavon qui permet aux Clients d'acheter ou d'ajouter de la valeur aux Cartes-cadeaux électroniques par le site « WebSuite » de l'Entreprise. Les clients effectuent un paiement pour la Carte-cadeau électronique par un Dispositif de paiement par des Services de traitement.

**Si l'Entreprise a accepté de recevoir les Services WebSuite, les conditions suivantes s'appliquent :**

1. **Obligations générales.**
  - a. L'Entreprise doit en temps opportun fournir les spécifications à Elavon pour la personnalisation du site WebSuite de l'Entreprise, y compris les options du Client, le contenu Web et le contenu de courriel. Les modifications de l'Entreprise ultérieures à la soumission initiale sont sujettes à des frais de modification.
  - b. Elavon n'est pas responsable des renseignements que l'Entreprise affiche sur le site WebSuite de l'Entreprise.
  - c. Elavon n'est pas responsable des renseignements de paiement incomplets ou inexacts fournis par le Client relativement aux Services WebSuite. L'Entreprise reconnaît, en outre, que les éléments et procédures de données de vérification de Transaction et de prévention de fraude supplémentaires peuvent être disponibles au travers d'un Réseau de paiement particulier (y compris la vérification

de l'adresse), pour réduire les risques liés aux Transactions et que Elavon sera seulement responsable de l'implémentation de ces contrôles de risques de Transactions tels qu'ils sont spécifiquement demandés par écrit par l'Entreprise. L'utilisation de ces contrôles de risques de Transactions ne constitue pas une garantie de paiement et elle n'empêche pas qu'une Transaction puisse être contestée ou sujette à un Effet contre-passé.

- d. L'Entreprise reconnaît que Elavon peut fournir des exemples de conditions d'utilisation, de politique de confidentialité et d'autre contenu et divulgation à utiliser sur le site WebSuite de l'Entreprise. L'utilisation par l'Entreprise du site WebSuite confirme qu'elle a eu la possibilité d'examiner les exemples de divulgations et qu'elle accepte d'être seule responsable de tout contenu et toutes divulgations dans le site WebSuite.
  - e. L'Entreprise est responsable de toutes les Demandes de remise et tous les Effets contre-passés en vertu des Réglementations du Réseau de paiements relativement aux Transactions traitées en utilisant les Services WebSuite. À la réception d'une Demande de remise ou de documents relatifs à des Effets contrepassés émanant d'un Réseau de paiement, Elavon transmettra une telle demande ou de tels documents à l'Entreprise. Il incombe à l'Entreprise de répondre, comme approprié, à chaque Demande de remise ou Effet contrepassé.
2. **Exécution des commandes de cartes-cadeaux électroniques.** Elavon exécutera toutes les commandes de Cartes-cadeaux électroniques WebSuite et inclura avec chaque commande une lettre normalisée approuvée par l'Entreprise, personnalisée avec les détails de la commande. Toutes les commandes seront expédiées conformément à la méthode indiquée par le client.
  3. **Programme de protection contre la perte de cartes-cadeaux électroniques.** L'Entreprise déterminera les éléments de données qu'il exige aux clients de fournir pour établir un compte ou enregistrer une carte-cadeau électronique sur le site WebSuite de l'Entreprise. Il incombe à l'Entreprise d'avertir ses clients que pour pouvoir profiter du gramme de protection contre la perte de cartes-cadeaux électroniques, celle-ci doit être enregistrée avant la perte. Une fois qu'une Carte-cadeau électronique est signalée comme perdue ou volée au travers du site WebSuite, Elavon avertira l'Entreprise et gèlera le solde inutilisé sur la Carte-cadeau électronique. Il incombe à l'Entreprise de transférer le solde inutilisé à une nouvelle Carte-cadeau électronique, d'envoyer une Carte-cadeau électronique de remplacement au Client et d'avertir Elavon quant à la Carte-cadeau électronique de remplacement au travers du site WebSuite.
  4. **Rechargement des Cartes-cadeaux électroniques.** L'Entreprise déterminera les options de rechargement des Cartes-cadeaux électroniques disponibles à ses clients. Bien que les Services WebSuite permettent le rechargement anonyme des Cartes-cadeaux électroniques, Elavon recommande que l'Entreprise exige que ses Clients enregistrent la Carte-cadeau électronique afin de recharger la valeur sur la Carte-cadeau électronique.
  5. **Renseignements sur le client.** Les Services WebSuite permettront à l'Entreprise d'accéder aux renseignements sur le client et d'autres données que l'Entreprise requiert pour établir un compte ou enregistrer une Carte-cadeau électronique. Il incombe à l'Entreprise d'entretenir les mesures de sécurité appropriées pour protéger les renseignements sur le client et de convenablement divulguer l'utilisation de ces renseignements et ses politiques de confidentialité sur le site WebSuite ou le site Web de l'Entreprise. L'Entreprise doit préserver la confidentialité de toutes les données concernant les Transactions et les titulaires de carte, comme établi dans le Contrat.
  6. **Certificats électroniques.** L'Entreprise peut choisir d'utiliser le module de Certificat électronique, qui fournit une « carte-cadeau virtuelle » de façon électronique. Les conditions applicables aux Cartes-cadeaux électroniques dans le présent Chapitre s'appliquent de la même manière aux Certificats électroniques.

## TRAITEMENT DES TRANSACTIONS DE CARTE-CADEAU ÉLECTRONIQUE

En rapport avec le traitement des Transactions de Carte-cadeau électronique, l'Entreprise doit se conformer aux exigences ci-après :

- Fournir à Elavon tous les renseignements et données dont elle a besoin pour les services liés à l'acceptation des Cartes-cadeaux électroniques par l'Entreprise, y compris l'emplacement des Dispositifs PDV et les Données des Titulaires de CCE.
- Maintenir tous les reçus de transaction et autres reçus comme l'exigent les lois.
- Quand l'Entreprise vend une Carte-cadeau électronique depuis son emplacement physique, notamment s'il s'agit d'une vente effectuée au moyen du commerce électronique, elle est responsable de recueillir tous les fonds liés à cette vente, y compris les frais de traitement concernant ce type d'achat (comme tous les frais de transaction par carte de crédit et les frais de service bancaires, s'il y a lieu).

### Services de traitement liés à la Carte-cadeau électronique

**Traitement électronique des Transactions et des achats effectués par les Clients au moyen d'une Carte-cadeau électronique.** Elavon confirmera électroniquement que le Titulaire qui présente la Carte-cadeau électronique pour l'achat de produits ou services auprès de l'Entreprise est titulaire d'un compte actif dans le système de traitement des Cartes-cadeaux électroniques d'Elavon et que la Carte-cadeau électronique est d'une valeur suffisante pour permettre l'achat. Elavon portera le montant de la Transaction approuvée au crédit ou au débit du compte du Titulaire de carte, selon le cas.

**Entretien du dossier de la Transaction.** Elavon maintiendra l'accès au dossier électronique des Transactions effectuées au moyen d'une Carte-cadeau électronique pendant la durée de validité de la carte et pendant au moins soixante (60) jours après son expiration.

**Temps d'arrêt.** L'Entreprise ne traitera aucune Transaction de Carte-cadeau électronique si le système de traitement des Cartes-cadeaux électroniques est en temps d'arrêt et qu'il est impossible de vérifier la validité de la Carte-cadeau électronique et son solde. L'Entreprise sera tenue seule responsable de tous les dommages et pertes encourus si elle traite une Transaction de Carte-cadeau électronique sans avoir fait ces vérifications.

### Motif sur la carte-cadeau électronique

**Maquette électronique.** Le cas échéant, l'Entreprise est responsable de la présentation du motif électronique à Elavon pour approbation, tel que décrit dans les spécifications graphiques et au Manuel de procédures prévues séparément par Elavon (les « **Spécifications et procédures graphiques** »). L'Entreprise doit se conformer aux Procédures et spécifications graphiques. L'Entreprise comprend que la preuve de la carte ne peut pas être créée sans la présentation de motifs, si demandé ou exigé. Le défaut de soumettre le motif ou de se conformer aux spécifications et procédures graphiques peut entraîner des frais supplémentaires facturés à l'Entreprise pour le travail de conception réalisé pour corriger le motif et créera un retard du processus de production de cartes. Elavon et le fabricant des cartes ne peuvent être tenus responsables de la qualité des cartes produites au moyen d'une maquette non conforme aux Procédures et aux Spécifications graphiques. Les motifs numériques doivent être soumis à :

Artwork@elavon.com  
 OU  
 Elavon, Inc.  
 À l'attention de : Embarquement – EGC  
 7300 Chapman Highway  
 Knoxville, TN 37920

Lors de l'envoi du motif, veuillez inclure :

1. Nom et MID de l'Entreprise
2. Indiquer commande de carte standard ou personnalisée
3. Le nom et numéro de téléphone de contacts du graphique en cas qu'il y ait des questions ou des problèmes avec le motif présenté

Pour obtenir les spécifications complètes détaillées, veuillez envoyer une demande de spécifications et procédures graphiques à [Artwork@elavon.com](mailto:Artwork@elavon.com). Dans la demande, veuillez indiquer s'il s'agit de spécifications pour une carte standard ou personnalisée.

**Épreuves et la procédure de production.** Les épreuves de commandes de cartes personnalisées sont fournies électroniquement et envoyées à l'adresse courriel fournie. Veuillez imprimer l'épreuve, signer et retourner par télécopieur conformément aux instructions sur l'épreuve. Une épreuve est incluse dans les coûts de production de la carte. Chaque épreuve supplémentaire sera facturée à trente-cinq dollars (35 \$) chacun. Toutes les épreuves pour les commandes de carte standard sont fournies par voie électronique en tant que document PDF d'Adobe. L'épreuve est envoyée à l'adresse courriel qui figure au dossier d'Elavon. Si l'épreuve vous convient, répondez simplement au courriel et indiquez votre accord. Veuillez fournir des informations détaillées si des changements sont nécessaires. Dans certains cas, l'Entreprise peut également recevoir une épreuve de l'imprimeur et devoir suivre les instructions comprises dans l'épreuve. **IMPORTANT : Les graphiques incorrects RETARDERONT une commande. Après que l'Entreprise ait approuvé l'épreuve, le calendrier normal de production pour la livraison de la carte est de 2 à 3 semaines pour les cartes standard et 6 à 8 semaines pour les cartes personnalisées.**

## CHAPTER 20. SERVICES EMONEY

Le présent Chapitre décrit certains Services liés offerts aux Entreprises et approuvés par Elavon en matière de Services eMoney. Les Entreprises qui utilisent les Services eMoney respecteront toutes les exigences décrites au présent Chapitre.

### UTILISATION DES SERVICES EMONEY

« **Services eMoney** » désigne un ou plusieurs des services suivants activés par l'intermédiaire de la plateforme eMoney de bout en bout d'Elavon (la « **Plateforme eMoney** ») :

- a. eMoney Enterprise Suite (l'application Web qui donne à l'Entreprise accès aux autres Services eMoney)
- b. Interface de paiements hébergés par eMoney (un iframe ou un conteneur de transactions financières basé sur le Web qui permet à l'Entreprise de traiter les Transactions. Le conteneur iframe comprend une interface utilisateur graphique pour permettre aux clients d'entrer des informations de paiement.)
- c. Transfert électronique de fonds eMoney (EFT) et automatisation de la facturation (outils pour automatiser les recouvrements et le traitement des chèques de l'arrière-guichet de l'entreprise, y compris la création de plans de facturation récurrente et de paiements programmés pour certains Clients)
- d. eMoney Checkout (permet aux Clients d'accéder à des outils de paiement et de gestion en ligne pour des paiements uniques et périodiques grâce à une connexion sécurisée qui peut être configurée sur n'importe quel site Web. Les Clients peuvent mettre à jour leurs comptes et provisionner plusieurs modes de paiement.)
- e. eMoney Loyalty (une plateforme de fidélisation et d'engagement)
- f. Carte-cadeau eMoney (une solution de création, de livraison et de gestion de Carte-cadeau qui permet à l'Entreprise d'émettre une Carte-cadeau en plastique au point de vente ou une Carte-cadeau électronique directement à un courriel ou à un appareil mobile)
- g. Événements eMoney (permet à l'Entreprise de créer et de partager des événements comme des sorties, des feuilles de départ (pour les heures de départ de golf), des sites, des conférences, des rassemblements, des collectes de fonds, des compétitions et des concours. Une fois créé, un événement peut être intégré sur le site Web de l'Entreprise ou offert comme page de réacheminement).
- h. Aubaines et coupons eMoney (aide l'Entreprise à établir des liens avec les clients pour commercialiser les aubaines et coupons offerts par l'Entreprise)
- i. eMoney TransVault (une solution pour sécuriser, transmettre et stocker les données des titulaires de carte).

Dans le cadre des Services eMoney, l'Entreprise est responsable de :

- Conformité à toute documentation concernant les Services eMoney.
- Tout le contenu, la conception et le développement de tout site Web ou interface de paiements orienté à la clientèle, sauf dans la mesure où un tel contenu, conception et développement est contrôlé par Elavon de telle façon qu'établie dans la documentation des Services eMoney.

- Configuration de l'interface de la Plateforme eMoney conformément à la documentation.

#### CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX SERVICES EMONEY

1. **Accord de licence.** Selon le paragraphe 2 ci-dessous, Elavon accorde à l'Entreprise une licence non exclusive et non transférable (sans droit de sous-licence) pour accéder et utiliser, selon le cas, la Plateforme eMoney (y compris les logiciels et la documentation API), exclusivement pour les besoins internes de l'Entreprise et pour recevoir les Services eMoney.
2. **Restrictions relatives aux Services eMoney.** L'Entreprise ne fera pas ce qui suit et fera en sorte que ses employés, agents, entrepreneurs et fournisseurs ne fassent pas ce qui suit :
  - a. copier (autrement que de tenir une copie de sauvegarde ou d'archive uniquement pour les besoins internes de l'Entreprise), revendre, republier, télécharger, encadrer ou transmettre, peu importe la forme ou le moyen, la Plateforme eMoney ou toute partie de celle-ci;
  - b. louer, offrir en sous-traitance ou exécuter la Plateforme eMoney ou en accorder autrement l'accès ou l'utilisation pour le profit de tout tiers;
  - c. décompiler, démonter, contre-passer ou traduire la Plateforme eMoney;
  - d. changer, modifier ou altérer la Plateforme eMoney ou en faire des travaux dérivés;
  - e. sans le consentement écrit préalable d'Elavon, accorder à tout tiers l'accès aux ordinateurs, au matériel, aux systèmes ou à l'équipement où la Plateforme eMoney ou les Services eMoney sont accessibles;
  - f. tenter de perturber la Plateforme eMoney ou d'obtenir un accès à tout autre service, matériel ou réseau que possèdent, gèrent ou exécutent Elavon ou ses fournisseurs;
  - g. divulguer tout mot de passe ou autre dispositif de sécurité ou d'authentification, relativement à la Plateforme eMoney, à toute personne autre que la personne à qui ils ont été émis;
  - h. retirer, dissimuler ou modifier les identifications, droits d'auteur ou autres avis ou étiquettes de droits exclusifs sur la Plateforme eMoney;
  - i. expédier, exporter ou exporter de nouveau, directement ou indirectement, la Plateforme eMoney;
  - j. revendre ou offrir de nouveau, directement ou indirectement, les Services eMoney; ou
  - k. agir en tant que passerelle par laquelle un tiers peut obtenir un accès à la Plateforme eMoney ou aux Services eMoney.
3. **Mise en œuvre.** L'Entreprise paiera les frais de préparation de ses installations, si cela est nécessaire, pour accéder à la Plateforme eMoney et utiliser les Services eMoney en liaison avec ce Chapitre.
4. **Propriété.** La Plateforme eMoney, les sites Web d'Elavon et toute propriété intellectuelle connexe demeureront la propriété exclusive d'Elavon ou de ses Concédants de licence, le cas échéant. L'Entreprise n'a aucun droit ou accord de licence au code source contenu dans ou lié à la Plateforme eMoney. Comme entre Elavon et l'Entreprise, Elavon ou ses Concédants de licence, le cas échéant, conserveront tous les droits, titres et intérêts dans la Plateforme eMoney, et la propriété intellectuelle. Tous les renseignements obtenus ou ouvrages créés qui enfreignent le présent Chapitre demeurent la Propriété intellectuelle et les Renseignements confidentiels d'Elavon ou de ses concédants (selon le cas) et doivent automatiquement et irrévocablement être réputés attribués à Elavon et détenus par Elavon ou ses concédants, selon le cas.
5. **Mises à niveau.** Elavon doit rendre disponible à l'Entreprise toute mise à jour, mise à niveau ou modification à la Plateforme eMoney que Elavon met normalement à la disposition de ses autres clients, et chaque mise à jour, mise à niveau et modification doivent être considérées comme faisant partie des Services eMoney

et être régies par les conditions du présent Chapitre. Si l'Entreprise doit effectuer des mises à niveau, alors l'Entreprise le fera aussi rapidement que possible.

6. **Adresses courriels/numéros de téléphone des Clients.** L'Entreprise comprend que la collecte, l'utilisation et la divulgation des adresses de courriel et des numéros de téléphone cellulaire du Client sont réglementées et assujetties aux lois sur la protection de la vie privée et antipourriel. Si Elavon met les adresses de courriel ou les numéros de téléphone cellulaire des clients obtenus par l'utilisation de la Plateforme eMoney à la disposition de l'Entreprise, cette dernière doit, en ce qui concerne l'utilisation de ces informations, se conformer (a) à toutes les lois applicables en matière de protection de la vie privée, notamment en publiant une politique de protection des renseignements personnels qui reflète fidèlement les pratiques de collecte, d'utilisation, de conservation et de partage de données de l'entreprise, et (b) les lois antipourriel, y compris TCPA et CAN-SPAM aux États-Unis, et LCAP au Canada.
7. **Ententes de crédit.** Si l'Entreprise choisit d'utiliser la fonctionnalité dans la Plateforme eMoney pour faciliter les paiements en vertu des modes de paiements préexistants, elle respectera toutes les lois relatives à l'offre et à la commercialisation du crédit à la consommation (y compris la loi fédérale américaine Truth in Lending Act, Regulation Z et toute autre loi de l'État/la province/du territoire), y compris en créant des divulgations conformes et en les communiquant aux Clients. L'Entreprise reconnaît que (i) la Plateforme eMoney n'établit pas elle-même des conditions de crédit ou des preuves de toute entente de crédit, et ne fournit aucune divulgation ou aucun formatage requis en vertu des lois fédérales ou provinciales sur l'offre et la commercialisation de crédit à la consommation, et (ii) Elavon ne participe à aucune décision de crédit et n'assume aucune responsabilité envers les Clients ou l'Entreprise en ce qui concerne l'offre ou la commercialisation de crédit à la consommation. L'Entreprise ne commercialisera pas le Transfert électronique de fonds eMoney (EFT) et l'automatisation de la facturation ou eMoney Checkout comme moyen de créer un plan de paiement.
8. **Paiements récurrents et stockage des informations de paiement.** Si l'Entreprise choisit d'utiliser la fonctionnalité de la Plateforme eMoney qui permet des paiements récurrents ou le stockage des informations de paiement du Client pour une utilisation ultérieure, elle se conformera à toutes les Lois s'y rapportant, y compris en créant des divulgations conformes et en les livrant aux Clients et en obtenant tout consentement requis du Client.
9. **Offres et coupons.** L'Entreprise reconnaît que la Plateforme eMoney n'établit pas elle-même de rabais, de remises ou de coupons en ce qui concerne les produits ou services de l'Entreprise, et Elavon n'a aucune responsabilité en ce qui concerne le marketing, l'offre ou l'exécution de ces rabais, remises ou coupons.
10. **Cartes-cadeaux et fidélisation.** L'Entreprise reconnaît et convient qu'il est de la seule responsabilité de l'Entreprise de se conformer à toutes les lois applicables aux Cartes-cadeaux eMoney et aux services eMoney Loyalty, y compris celles liées (i) à la collecte, au stockage et à l'utilisation des Données du Client à des fins promotionnelles ou de marketing (y compris la conformité à un tel stockage ou une telle utilisation avec les politiques et conditions de confidentialité applicables de l'Entreprise); et (ii) la vente, la distribution, le remboursement, l'expiration et la déshérence des Cartes-cadeaux (y compris les cartes promotionnelles) et des soldes connexes; (y compris toutes les lois relatives à l'achat, les frais de service et de dormance, Lois relatives à la transmission d'argent, et les lois relatives à la protection des consommateurs), en incluant spécifiquement la règle d'accès prépayé (31 CFR Parties 1010 et 1022), toutes les autres règles promulguées et les directives publiées par la division du Réseau d'application de la loi sur les crimes financiers du Département du Trésor des États-Unis; et tous les territoires applicables, les lois provinciales et fédérales au Canada. Elavon ne fournit pas de conseils juridiques en ce qui a trait à la conformité à la Loi, et l'Entreprise doit consulter son propre conseiller juridique si elle a des questions concernant la conformité. Les Entreprises situées dans des territoires qui n'autorisent pas les frais de service (comme l'Arizona et New York) n'exigeront pas de frais de service à l'égard des Cartes-cadeaux eMoney.

## MODALITÉS SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES AUX SERVICES EMONEY LOYALTY ET AUX SERVICES DE CARTES-CADEAUX EMONEY

### DÉFINITIONS

« **Carte-cadeau eMoney** » désigne une carte, un code ou un dispositif spécial, acheté ou reçu par un Client (y compris toute carte, tout code ou tout dispositif promotionnel) qui est échangeable contre des marchandises, services ou autres Transactions avec l'Entreprise.

« **Programme eMoney Loyalty** » désigne un programme créé et géré par l'Entreprise, en utilisant la Plateforme eMoney, par laquelle l'Entreprise peut s'efforcer de promouvoir la fidélisation du Client et une augmentation des achats en offrant des promotions, des récompenses et des incitations aux Clients eMoney inscrits.

« **Compte du Programme eMoney Loyalty** » désigne le compte du Programme eMoney Loyalty établi dans la Plateforme eMoney pour chaque Client eMoney inscrit, dont le compte peut être géré par le Client eMoney inscrit sur le site Web eMoney Loyalty lorsque ce Client eMoney inscrit devient un Client eMoney enregistré.

« **Site Web eMoney Loyalty** » désigne un site Web orienté-client hébergé par Elavon par lequel (i) les clients qui ne sont pas inscrits dans le Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise peuvent s'inscrire en ligne dans le cadre du processus d'inscription (ii) les Clients inscrits peuvent accéder aux informations du Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise (iii) les Clients inscrits peuvent se désinscrire du Programme eMoney Loyalty, ou (iv) les clients enregistrés peuvent gérer leurs comptes du Programme eMoney Loyalty.

« **Client enregistré à eMoney** » désigne un Client inscrit qui s'est également enregistré sur le site Web eMoney Loyalty.

### CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES ET EXIGENCES

- L'Entreprise reconnaît et accepte qu'Elavon ne peut être tenue responsable de l'enregistrement ou du stockage de toute donnée concernant les clients et de toute information relative à la vente de toute Carte-cadeau eMoney jusqu'à ce que cette information soit reçue et validée par Elavon.
- L'Entreprise comprend et consent à ce que ses obligations en matière de sécurité des données en vertu du Contrat s'appliquent à toutes les données des clients qu'elle recueille ou reçoit dans le cadre des Services de Cartes-cadeaux eMoney et des Services eMoney Loyalty, et l'Entreprise accepte de se conformer à ces obligations en matière de sécurité des données à l'égard de toutes les données des clients qu'elle peut recueillir, recevoir ou auxquelles elle peut accéder dans le cadre des Services de Cartes-cadeaux eMoney et des Services eMoney Loyalty.
- Si l'Entreprise choisit d'utiliser les Services de Cartes-cadeaux eMoney ou les Services eMoney Loyalty, elle utilisera exclusivement Elavon (y compris les fournisseurs de services désignés par Elavon) et l'Entreprise ne recevra pas de services semblables aux Services de Cartes-cadeaux eMoney ou aux Services eMoney Loyalty, selon le cas, de tiers non approuvés par écrit par Elavon.
- ELAVON NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE TOUT ACCÈS OU DE TOUTE UTILISATION SANS AUTORISATION DE TOUTE OFFRE DE PROMOTION, VALEUR DE RÉCOMPENSE, AUTRE OFFRE DE TOUT PROGRAMME DE FIDÉLISATION EMONEY, OU TOUTE CARTE-CADEAU EMONEY. EN OUTRE, ELAVON NE FAIT AUCUNE DÉCLARATION OU GARANTIE QUANT À LA PERTINENCE OU LA RENTABILITÉ POUR L'ENTREPRISE DE (I) TOUTE OFFRE, PROMOTION OU RÉCOMPENSE ADOPTÉE PAR CE DERNIER DANS LE CADRE DE SON PROGRAMME EMONEY LOYALTY, OU DE (II) TOUT PROGRAMME OU TOUTE SOLUTION DE CARTE-CADEAU EMONEY ADOPTÉ PAR L'ENTREPRISE DANS LE CADRE DE SON PROGRAMME DE CARTE-CADEAU EMONEY, DANS CHAQUE CAS, MÊME SI ELAVON Promeut ladite solution comme un outil courant ou couronné de succès par le passé au sein de l'industrie ou du marché de l'entreprise.

- Si un emplacement particulier ferme ou change son Numéro d'identification de marchand (NIM), Elavon peut facturer à toute succursale ouverte tous les frais liés aux transactions subséquentes traitées sur les Cartes-cadeaux activées par le NIM fermé. Cela s'applique à toutes les opérations générées par le système, incluant les transactions de déduction. Les frais mensuels facturés pour la Carte-cadeau eMoney et les Services eMoney Loyalty fournis en ce qui concerne la succursale fermée peuvent également être facturés à toute succursale ouverte.

## SERVICES EMONEY LOYALTY

**Inscription de clients.** Les clients de l'Entreprise doivent s'inscrire par l'affirmative dans le Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise afin de participer. L'Entreprise ne peut pas utiliser une campagne de recours ou toute autre campagne de consentement négatif pour inscrire des Clients dans son Programme eMoney Loyalty. Un Client est comme considéré inscrit lorsqu'il opte explicitement dans la participation au Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise et accepte d'être soumis aux conditions d'eMoney Loyalty de l'Entreprise et la politique de confidentialité connexe. Le choix d'un Client inscrit de participer au Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise sera communiqué à Elavon par l'entremise de la Plateforme eMoney (pour les inscriptions au point de vente) ou lorsque les clients s'inscrivent au Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise en ligne (pour les clients qui ne s'inscrivent pas au point de vente).

**Site eMoney Loyalty de l'Entreprise.** Dans le cadre des Services eMoney Loyalty, Elavon doit fournir et héberger un site Web eMoney Loyalty pour l'inscription de Clients et la gestion de comptes du Programme eMoney Loyalty. L'Entreprise doit s'assurer que l'adresse Internet de son site Web eMoney Loyalty figure sur chaque reçu de Transaction imprimé par l'Entreprise pour les Clients qui s'inscrivent au Programme eMoney Loyalty au point de vente de l'Entreprise (comme décrit ci-dessous). Le site eMoney Loyalty pourra :

- Mettre à la disposition des Clients toutes les divulgations du Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise;
- Permettre aux Clients de s'inscrire et de se retirer du Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise;
- Recueillir les données du client;
- Fournir aux clients l'accès à l'information sur les récompenses et les programmes disponibles, l'admissibilité aux récompenses, et le progrès vers la réalisation des récompenses.

## Méthodes d'inscription de Clients au Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise

**Inscriptions aux Points de vente.** Les Clients peuvent d'abord s'inscrire au Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise au moment d'une Transaction d'achat au point de vente dans un emplacement de l'Entreprise. L'Entreprise offre aux Clients la possibilité de s'inscrire au point de vente à l'aide de l'invite au moyen de la Plateforme eMoney. L'Entreprise ne peut pas offrir l'inscription au Programme eMoney Loyalty au point de vente autre que par la Plateforme eMoney. **L'Entreprise est responsable de s'assurer que tout Client auquel l'inscription au Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise est offerte soit avisé que ladite inscription est facultative et n'est pas une condition préalable pour conclure la Transaction d'achat.**

- L'Entreprise doit obtenir un numéro de téléphone du Client au moment de l'inscription du Client au point de vente, et doit saisir le numéro de téléphone dans le terminal de PDV afin que Elavon puisse tenir compte du Client en tant que Client inscrit au Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise.
- Lorsqu'un Client s'inscrit au point de vente, le reçu de la Transaction fourni au Client au terme de la Transaction doit confirmer l'inscription et diriger le Client inscrit à suivre le lien Internet divulgué sur le reçu de la Transaction au site Web eMoney Loyalty de l'Entreprise où le Client inscrit peut voir l'ensemble des conditions et la politique de confidentialité régissant la participation du Client inscrit dans le cadre du Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise.

**Inscription par le biais du site eMoney Loyalty.** Les Clients qui ne s'inscrivent pas au point de vente peuvent s'inscrire en visitant le site Web eMoney Loyalty de l'Entreprise et en exécutant le processus d'inscription en ligne à la rubrique « Inscription au Programme eMoney Loyalty » ci-dessous.

### **Inscription au programme eMoney Loyalty et fonctionnalités supplémentaires**

**Inscription au Programme eMoney Loyalty.** Les Clients qui désirent s'inscrire en ligne au Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise, et les Clients qui se sont inscrits au point de vente de l'Entreprise, mais qui souhaitent améliorer leur expérience du Programme eMoney Loyalty, peuvent s'inscrire sur le site eMoney Loyalty de l'Entreprise. Chaque Client qui s'inscrit sera tenu de fournir un numéro de téléphone et autres informations d'identification pour s'inscrire au moyen du site eMoney Loyalty de l'Entreprise.

**Récompenses.** L'Entreprise peut utiliser la Plateforme eMoney pour créer des offres et pour établir des récompenses et des qualifications. Toutes les offres et les récompenses établies en vertu du Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise sont disponibles à tous les Clients inscrits, sauf où Elavon prend en charge et l'Entreprise choisit de rendre certaines offres ou récompenses disponibles uniquement à un segment restreint de Clients inscrits. L'Entreprise est uniquement et entièrement responsable de s'assurer que tous les offres et avantages établis par l'Entreprise (y compris des offres ou des récompenses proposées par Elavon pour l'utilisation par l'Entreprise) sont adaptés à la situation et aux affaires de l'Entreprise, et que toutes lesdites offres et récompenses (y compris la méthode de promotion et de commercialisation dont lesdites offres et récompenses font l'objet) se conforment à toutes les Lois. L'Entreprise ne doit pas faire ou promouvoir des offres ou des récompenses qui ne sont pas liées à l'activité de l'Entreprise ou qui comprennent des documents non autorisés, obscènes, menaçants, diffamatoires, frauduleux, abusifs ou d'autre part illégaux ou délictuels, y compris tout document qui est préjudiciable pour les enfants ou viole les droits de confidentialité de tiers. L'Entreprise est uniquement et entièrement responsable pour les frais et les autres dépenses ou passifs qui découlent de, ou sont apparentés à, toute offre ou récompense offerte ou promue par l'Entreprise.

### **Conditions du Client du Programme eMoney Loyalty et données du Client**

L'Entreprise est responsable de la création (i) d'un ensemble de conditions régissant son Programme eMoney Loyalty, et (ii) d'une politique de respect de la vie privée concernant la collecte et l'utilisation de Données des Clients par l'Entreprise. Elavon affichera (souvent par lien de références) les conditions et la politique de respect de la vie privée de l'Entreprise, pour le compte de ce dernier, sur le site Web eMoney Loyalty hébergé par Elavon. L'Entreprise reconnaît qu'Elavon ne révisera pas la politique de respect de la vie privée ni les conditions générales de l'Entreprise régissant son Programme eMoney Loyalty pour aucune raison, en particulier, aux fins de l'évaluation de la légalité ou de la légitimité desdites divulgations. L'Entreprise déclare et garantit à Elavon que les conditions générales et la politique de respect de la vie privée de la clientèle régissant le Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise (i) établissent des droits suffisants pour l'Entreprise et pour qu'Elavon puisse exercer tous les droits et toutes les obligations exigés par le Contrat, y compris le Guide d'exploitation, et (ii) empêchent l'Entreprise de partager les données des clients avec tout tiers affilié ou non, sauf dans la mesure permise par toute loi applicable. L'Entreprise doit aviser Elavon, par écrit, (ce peut être par courriel) avant le lancement du Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise, des conditions générales et de la politique de respect de la vie privée des clients que l'Entreprise souhaite faire afficher par Elavon (par lien de référence) sur le site eMoney Loyalty de l'Entreprise.

L'Entreprise déclare et garantit qu'elle n'utilisera les Données du Client qu'en conformité avec la politique de respect de la vie privée et les conditions générales de son programme eMoney Loyalty. En outre, l'Entreprise doit obtenir au profit d'Elavon et de ses concédants de licence tout formulaire de consentement, d'approbation ou de notification requis pour qu'Elavon ou ses concédants de licence puissent utiliser toute donnée des Clients dans le but de fournir à ces derniers des services liés au Programme eMoney Loyalty. L'Entreprise comprend qu'Elavon a le pouvoir d'utiliser et de partager les données des clients conformément à la politique de respect de la vie privée d'Elavon affichée sur le site [www.elavon.com](http://www.elavon.com).

Elavon peut utiliser le site eMoney Loyalty aux fins d'obtenir le consentement du client à utiliser ses données conformément à la politique de respect de la vie privée d'Elavon. Elavon peut utiliser les données des Clients pour toute fin autorisée par la politique de respect de la vie privée d'Elavon.

L'Entreprise consent à ne partager les données des clients avec aucun tiers, y compris les filiales de l'Entreprise, sans autorisation écrite préalable d'Elavon.

L'Entreprise ne doit pas recueillir ni recevoir de données des Clients provenant de toute source autre que le Client directement (y compris à la suite des transactions éventuelles des Clients avec l'Entreprise) ou Elavon, et l'Entreprise ne doit pas compléter ou améliorer les Données des Clients recueillies dans le cadre du programme eMoney Loyalty avec toute donnée ou information provenant de sources autres que le Client ou Elavon.

### **Marketing et Communications du Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise**

Les entreprises qui utilisent les Services eMoney Loyalty auront accès aux services de marketing par courriel pris en charge par la Plateforme eMoney pour communiquer avec les Clients enregistrés eMoney et les commercialiser au sujet du Programme eMoney Loyalty de l'entreprise. Les Clients enregistrés eMoney pourront gérer leurs préférences marketing par l'entremise de leur compte du Programme eMoney Loyalty, accessible sur le site eMoney Loyalty. L'Entreprise contrôlera, et est uniquement et entièrement responsable pour les caractéristiques de marketing ou de communications (tels que la fréquence, le calendrier, les bénéficiaires, et les listes de recours liés à ce marketing ou cette communication) et le contenu de ces stratégies de marketing ou de communication au moyen de la Plateforme eMoney. De plus, l'Entreprise assume l'entière responsabilité de veiller à ce que ces stratégies de marketing ou de communication (i) soient conformes aux Lois, y compris lorsque les documents de marketing de l'Entreprise sont basés sur des modèles ou faire usage des services fournis par Elavon, (ii) soient effectuées conformément aux conditions et à la politique de confidentialité régissant la participation du Client eMoney inscrit dans le Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise, et (iii) soient compatibles avec toute autre communication faite par l'Entreprise à un Client eMoney inscrit concernant généralement les pratiques de marketing et d'utilisation d'information de l'Entreprise.

**Marketing et communication électroniques.** Elavon offre à l'Entreprise la possibilité d'envoyer des courriels de marketing et de communication à ses Clients eMoney inscrits par l'entremise de la Plateforme eMoney. Lesdits courriels doivent respecter tout format spécifié fourni à l'Entreprise par Elavon. Elavon n'examine pas le contenu d'un message courriel demandé à être envoyé par Elavon pour le compte de l'Entreprise à ses Clients eMoney inscrits. L'Entreprise reconnaît et accepte qu'elle est seule responsable pour le contenu d'un tel message courriel, et que tous les messages courriel envoyés en utilisant la Plateforme eMoney porteront sur la relation du Programme eMoney Loyalty de l'Entreprise avec les Clients eMoney inscrits. Néanmoins, Elavon se réserve le droit de refuser de faciliter une communication courriel requise par l'Entreprise qu'Elavon estime, à sa seule discrétion, d'être en violation de toute loi, qui n'est pas liée à l'activité de l'Entreprise, qui est non autorisée, obscène, menaçante, diffamatoire, frauduleuse, abusive, illégale, délictuelle ou inappropriée pour les enfants, ou qui est en dehors de la portée des Services de eMoney Loyalty.

**Option de « Désinscription » pour le Client.** Tous les courriels de marketing et de communication envoyés par l'Entreprise par le biais de la Plateforme eMoney contiennent un lien « Désinscription », qui dirigera le Client eMoney inscrit à une « page de renvoi » hébergé eMoney où le Client peut choisir de cesser de recevoir des courriels de marketing de l'Entreprise. Elavon enregistrera les préférences précisées par les Clients eMoney inscrits de l'Entreprise en matière de commercialisation, y compris ceux qui ont choisi de se désabonner ou de ne pas recevoir de courriel de marketing de l'Entreprise, et ces informations seront accessibles par l'Entreprise au moyen de la Plateforme eMoney. En outre, la Plateforme eMoney permettra à l'Entreprise de traiter manuellement, la « désinscription » des Clients eMoney inscrits qui ont communiqué leur choix d'exclusion pour les communications de l'Entreprise hors de la Plateforme eMoney.

## SERVICES DE CARTES-CADEAUX EMONEY

### Marketing

L'Entreprise n'utilisera pas les adresses de courriel recueillies par l'Entreprise relativement aux Cartes-cadeaux eMoney à des fins de marketing sans le consentement affirmatif du Client (c.-à-d., inscription ou « adhésion » distincte).

### Traitement des Transactions de Cartes-cadeaux eMoney

Dans le cadre de traitement de Transactions de Cartes-cadeaux eMoney, l'Entreprise doit respecter les exigences suivantes :

- Fournir à Elavon toutes les informations et les données demandées par Elavon pour fournir des services liés à l'acceptation de l'Entreprise des Cartes-cadeaux eMoney, y compris l'emplacement des Dispositifs PDV et de données du Client.
- Maintenir tous les reçus de transaction et autres reçus comme l'exigent les lois.
- Établir des procédures de vérification de l'identité d'une personne qui achète des Cartes-cadeaux eMoney d'une valeur de 10 000 \$ ou plus au cours d'une même journée et obtenir des renseignements identificateurs concernant cette personne, notamment le nom, la date de naissance, l'adresse et le numéro d'identification. L'entreprise doit conserver ces renseignements identificateurs pendant cinq ans à compter de la date de la vente des Cartes-cadeaux eMoney.
- S'assurer que des frais ou des dates d'échéance s'appliquent aux Cartes-cadeaux eMoney.
- Lorsque l'Entreprise vend une Carte-cadeau eMoney de son emplacement physique ou de ses emplacements, y compris les ventes réalisées par l'intermédiaire du commerce électronique, l'Entreprise est responsable de la perception et du règlement de tous les fonds relatifs à la vente de Cartes-cadeaux eMoney, y compris les coûts de traitement associés à cet achat (tels que les frais de transaction par carte de crédit ou des frais de services bancaires, le cas échéant).
- L'Entreprise consent à ce que toutes les Cartes-cadeaux eMoney soient imprimées par Elavon ou tout fournisseur approuvé par Elavon.

### Services de traitement des Cartes-cadeaux eMoney

- **Le traitement électronique des Transactions et des achats effectués par les clients à l'aide de Cartes-cadeaux eMoney.** Elavon confirmera par voie électronique que le titulaire de la carte présentant la Carte-cadeau eMoney pour l'achat de biens ou de services par le biais de l'Entreprise a un compte de Carte-cadeau eMoney actif sur la Plateforme eMoney et qu'il y a suffisamment de valeur associée à la Carte-cadeau eMoney pour permettre au Client de compléter l'achat. Elavon ajustera le compte de Carte-cadeau eMoney du Client, soit par un débit ou par un crédit, selon le cas, au montant de la transaction approuvée.
- **Règlement direct.** L'Entreprise autorise Elavon à exécuter des entrées de crédit et de débit dans les différentes succursales de la chaîne de l'Entreprise pour toute transaction qui modifie le solde d'une Carte-cadeau eMoney. Dans l'éventualité où Elavon est incapable d'effectuer une écriture de débit et de crédit pour refléter l'effet d'une transaction, l'Entreprise autorise, en outre, Elavon à créditer ou débiter (selon le cas) le compte principal ou toute succursale ouverte de l'Entreprise. L'Entreprise comprend également qu'Elavon peut, à sa seule discrétion, compenser tout débit par des opérations de crédit connexes auprès de la succursale applicable de l'Entreprise.
- **Entretien du dossier de la Transaction.** Elavon maintiendra un dossier électronique accessible des transactions effectuées utilisant une Carte-cadeau eMoney pour la durée de vie du solde de la carte et après que le solde de la carte soit épuisé pour une période d'au moins soixante (60) jours.

- **Temps d'arrêt.** L'Entreprise ne traitera pas les Transactions de Cartes-cadeaux eMoney si la Plateforme eMoney ou les Services eMoney sont en panne et pas en mesure de vérifier la validité et le solde disponible sur une Carte-cadeau eMoney. L'Entreprise sera seule responsable de toute perte ou tout dommage encourus si l'Entreprise traite une Transaction de Carte-cadeau eMoney sans un reçu d'une telle vérification.

### Motif sur la carte-cadeau électronique

**Maquette électronique.** Le cas échéant, l'Entreprise est responsable de la présentation du motif électronique à Elavon pour approbation, comme décrit dans les spécifications graphiques et au manuel de procédures prévues séparément par Elavon (avec toutes leurs modifications successives, les « **Spécifications et procédures graphiques** »). L'Entreprise comprend que la preuve de la carte ne peut pas être créée sans la présentation de motifs, si demandé ou exigé. L'Entreprise doit se conformer aux Procédures et spécifications graphiques. Le défaut de soumettre le motif ou de se conformer aux spécifications et procédures graphiques peut entraîner des frais supplémentaires facturés à l'Entreprise pour le travail de conception réalisé pour corriger le motif et créera un retard du processus de production de cartes. Elavon ne peut être tenue responsable de la qualité des cartes produites utilisant un motif qui ne respecte pas les spécifications et les procédures graphiques. Les motifs numériques doivent être soumis à :

Artwork@elavon.com  
 OU  
 Elavon, Inc.  
 À l'attention de : Embarquement – EGC  
 7300 Chapman Highway  
 Knoxville, TN 37920

Lors de l'envoi du motif, veuillez inclure :

1. Nom et MID de l'Entreprise
2. Indiquer commande de carte standard ou personnalisée
3. Le nom et numéro de téléphone de contacts du graphique en cas qu'il y ait des questions ou des problèmes avec le motif présenté

Pour obtenir les spécifications complètes détaillées, veuillez envoyer une demande de spécifications et procédures graphiques à Artwork@elavon.com. Dans la demande, veuillez indiquer s'il s'agit de spécifications pour une carte standard ou personnalisée.

**Épreuves et la procédure de production.** Les épreuves pour les commandes de cartes personnalisées sont fournies par voie électronique et envoyées au courriel fourni. Veuillez imprimer l'épreuve, signer et retourner par télécopieur conformément aux instructions sur l'épreuve. Une épreuve est incluse dans les coûts de production de la carte. Chaque épreuve supplémentaire sera facturée à trente-cinq dollars (35 \$) chacun. Toutes les épreuves pour les commandes de carte standard sont fournies par voie électronique en tant que document PDF. L'épreuve sera envoyée à l'adresse courriel au dossier auprès d'Elavon. Si l'épreuve est acceptable, il suffit de répondre au courriel et indiquer l'approbation. Veuillez fournir des informations détaillées si des changements sont nécessaires. Dans certains cas, l'Entreprise peut également recevoir une épreuve de l'imprimeur et devoir suivre les instructions comprises dans l'épreuve. **IMPORTANT : Les graphiques incorrects RETARDERONT une commande. Après que l'Entreprise ait approuvé l'épreuve, le calendrier normal de production pour la livraison de la carte est de 2 à 3 semaines pour les cartes standard et 6 à 8 semaines pour les cartes personnalisées.**

## CHAPTER 21. SERVICES DE NAVIGATEUR DE PAIEMENTS

Ce Chapitre décrit les Services de Navigateur de paiements mis à la disposition des Entreprises. Les « **Services de Navigateur de paiements** » comprennent le navigateur de paiements, les Services de traitement des paiements de soins de santé et, si sélectionnés, les Services d'administration des soins de santé, ainsi que tous décrits dans le présent Chapitre. Les Entreprises qui utilisent les Services de passerelle respecteront toutes les exigences décrites dans le présent Chapitre.

### DISPOSITIONS APPLICABLES AUX SERVICES DE NAVIGATEUR DE PAIEMENTS

« **Services d'administration des soins de santé** » désigne (selon ce que l'Entreprise a sélectionné et ce qui est mis à sa disposition) ce qui suit :

- services d'admissibilité (admissibilité des assurances/demandes concernant les prestations pour le statut dans le cadre du régime de santé du patient, franchise, information sur la quote-part);
- estimés de paiements à la charge des patients (estimé de la responsabilité du patient fondé sur les services de santé planifiés);
- les relevés des patients (production et gestion optimale des relevés de facturation des patients);
- les services de présentation électronique des factures (présentation en ligne des factures et des relevés des patients); et
- une seule facture (relevé simplifié consolidé qui est envoyé par la poste et en ligne).

« **Services de traitement des paiements de soins de santé** » signifie l'acceptation et le traitement de paiements par l'entremise du Navigateur de paiements en espèces, par chèque, par Service de chèque électronique, Carte de crédit ou de débit, l'acceptation de paiements prévus pour un compte de chèques ou d'épargne, les Cartes de crédit ou de débit; la comptabilisation de paiements aux comptes de patients; la collecte des paiements des patients par l'entremise de régimes d'assurance participants; et le soutien à la clientèle connexe.

« **Payeur** » désigne une entité (autre que le patient) qui effectue ou gère les paiements à un fournisseur de soins de santé pour des services de soins de santé (p. ex., l'assurance maladie, les régimes de santé de Croix Bleue ou Blue Shield, les assureurs commerciaux et les administrateurs tiers [TPA]).

« **Navigateur de paiement** » désigne (i) en ce qui concerne les entreprises qui ne sont pas les Payeurs, l'application de paiements de patients sur Internet qui permet des transactions au point de prestation des soins (incluant un portail de paiement pour les patients pour les paiements en ligne), qui rationalise les recouvrements d'arrière-guichet et automatise le report aux comptes de patients, et (ii) en ce qui concerne les Payeurs, l'application sur Internet et l'offre de produit de gestion des paiements des patients, y compris (a) un portail de paiement pour les patients pour que les membres d'un Payeur effectuent les paiements des cotisations d'assurance maladie au Payeur et les paiements aux fournisseurs de soins de santé, et (b) une fonctionnalité de solutions de paiement.

**Services de partenaires d'affaires.** L'Entreprise peut être une entité couverte qui est définie à la section 45 C.F.R. § 160.103 de l'HIPAA. Dans le cadre de son exécution de services autres que certains Services de Navigateur de paiements en vertu de l'Entente, Elavon traite les transactions de cartes des clients et s'engage à d'autres activités, qui sont réalisées par une institution financière et pour celle-ci, sous réserve de l'Exemption de la Section 1179. Pour ce faire, Elavon ne fonctionne pas comme un « associé d'affaires » même si Elavon a accès à des « renseignements protégés en matière de santé », qui sont définis à la section 45 C.F.R. § 160.103 de l'HIPAA. Les

Services d'administration des soins de santé sont considérés comme des services d'associé d'affaires, tout comme peuvent l'être certains autres Services de Navigateur de paiements. Relativement à tout service de partenaire d'affaires, le contrat avec les partenaires d'affaires convenu entre toutes les parties s'appliquera. Les parties conviennent que le contrat avec les partenaires d'affaires s'applique uniquement aux Services de Navigateur de paiements fournis par Elavon, qui sont des services de partenaires d'affaires et non des services de traitement de paiements de soins de santé, ou d'autres services financiers offerts par Elavon en vertu du Contrat, sous réserve de l'exemption de la Section 1179.

1. **Octroi d'une licence de Navigateur de paiements.** Elavon accorde à l'Entreprise une licence non exclusive et non transférable (sans droit de sous-licence) pour accéder et utiliser, selon le cas, l'application, les services et la documentation du Navigateur de paiements réservés uniquement aux besoins internes de l'Entreprise dans le but de recevoir les Services de Navigateur de paiements. En vertu du présent Chapitre, l'Entreprise reconnaît et convient qu'elle ne possède aucun droit dans ni licence d'octroi à tout code source contenu dans ou apparenté au Navigateur de paiements.
2. **Restrictions concernant les services de l'application Navigateur de paiements.** L'Entreprise ne fera pas ce qui suit et fera en sorte que ses employés, agents, entrepreneurs et fournisseurs ne fassent pas ce qui suit :
  - a. Copier (autrement que de tenir une copie de sauvegarde ou d'archive uniquement pour les besoins internes de l'Entreprise), revendre, republier, télécharger, encadrer ou transmettre, peu importe la forme ou le moyen, le Navigateur de paiements, ou toute partie de celui-ci;
  - b. Louer, offrir en sous-traitance ou exécuter le Navigateur de paiements ou en accorder autrement l'accès ou l'utilisation pour le profit de tout tiers;
  - c. Décompiler, démonter, contre-passer ou traduire le Navigateur de paiements;
  - d. Changer, modifier ou altérer le Navigateur de paiements ou en faire des travaux dérivés;
  - e. Permettre, sans le consentement écrit d'Elavon, à toute autre tierce partie d'accéder aux ordinateurs, matériel, système ou équipement sur lesquels le Navigateur de paiements est accessible, à condition, toutefois, que seul un avis écrit (plutôt qu'un consentement) sera exigé relativement aux organisations de services de facturation agissant à titre d'agents de l'Entreprise pour le recouvrement des comptes patients;
  - f. Tenter d'entraver ou perturber le Navigateur de paiements ou d'obtenir un accès à tout autre service, matériel ou réseau que possèdent, gèrent ou exécutent Elavon ou ses fournisseurs;
  - g. Divulguer tout mot de passe ou autre dispositif de sécurité ou d'authentification, relativement au Navigateur de paiements, à toute personne autre que la personne à qui ils ont été émis;
  - h. Retirer, dissimuler ou modifier les identifications, droits d'auteur ou autres avis ou étiquettes de droits exclusifs sur le Navigateur de paiements;
  - i. Expédier, exporter ou exporter de nouveau, directement ou indirectement, le Navigateur de paiements;
  - j. Revendre ou offrir de nouveau, directement ou indirectement, le Navigateur de paiements; ou
  - k. Agir en tant que passerelle par laquelle un tiers peut obtenir un accès direct ou indirect au Navigateur de paiements ou aux Services du Navigateur de paiements.

L'Entreprise avisera promptement Elavon de toute violation de cette Section dont l'Entreprise prend connaissance.

3. **Mise en œuvre du Navigateur de paiements.** L'Entreprise défrayera elle-même les coûts de la préparation nécessaire de ses installations en vue de son accès à et son utilisation du Navigateur de paiements en rapport avec le présent Chapitre.

4. **Utilisation du Navigateur de paiements par de tierces parties.** L'Entreprise peut permettre à une ou plusieurs parties tierces d'accéder à et d'utiliser le Navigateur de paiements, mais uniquement pour le bienfait de l'Entreprise et relativement aux affaires et activités internes de l'Entreprise, notamment l'accès à et l'utilisation du Navigateur de paiements à partir d'équipement de sauvegarde dans un lieu de sauvegarde externe sécurisé et à des fins d'essai, sous réserve des restrictions du présent Chapitre et à condition que lesdits tiers aient accepté d'être liés par les conditions et restrictions d'octroi de licence du présent Chapitre.
5. **Mises à niveau.** Elavon doit rendre disponible à l'Entreprise toute mise à jour, mise à niveau du ou modification apportée au Navigateur de paiements que Elavon met normalement à la disposition de ses autres clients, et chaque dite mise à jour, mise à niveau et modification doivent être considérées comme faisant partie du Navigateur de paiements et seront régies par les conditions du présent Chapitre.
6. **Résiliation des Services du Navigateur de paiements.** La licence d'accès au et d'utilisation du Navigateur de paiements octroyée à l'Entreprise prendra fin dès la résiliation des Services du Navigateur de paiements. Elavon peut mettre fin aux Services du Navigateur de paiement pour les Payeurs par préavis écrit de 10 jours à l'Entreprise si l'Entreprise persiste dans son défaut de paiement à Elavon pour ce qui est des Services du Navigateur de paiement.
7. **Ententes de crédit.** Le Navigateur de paiements vise à faciliter les paiements effectués en vertu d'ententes entre l'Entreprise et ses Clients patients. Le Navigateur de paiements n'établit pas de conditions de crédit ou de preuves de toute entente de crédit, et ne fournit aucune divulgation ou aucun formatage requis en vertu des lois de crédit étatiques ou fédérales relatives à l'offre et à la commercialisation de crédit à la consommation (y compris la loi fédérale américaine Truth in Lending Act, Regulation Z et toute loi étatique applicable). L'Entreprise est seule responsable de l'établissement de ses propres conditions de crédit et du respect de toutes les lois applicables. L'Entreprise reconnaît qu'Elavon ne participe à aucune décision de crédit et n'assume aucune responsabilité, et n'est nullement tenue responsable envers les Clients ou l'Entreprise pour ce qui est de l'offre et de la commercialisation du crédit à la consommation.
8. **Pas de FDR.** Si l'Entreprise est un payeur, alors elle reconnaît qu'Elavon n'est pas une entité de premier plan, en aval, ou apparentée (FDR), qui est définie à la section 42 C.F.R. §423.501.

## SERVICES D'ADMINISTRATION DES SOINS DE SANTÉ

Les conditions de cette section s'appliquent à l'utilisation par l'Entreprise de tout Service d'administration des soins de santé que l'Entreprise a choisi de recevoir.

1. **Frais et remboursements des frais de transaction de tierce partie.** L'Entreprise défrayera elle-même les coûts de la préparation nécessaire de ses installations en vue de la mise en œuvre des, l'accès à et l'utilisation des Services d'administration des soins de santé. L'Entreprise indemniserà Elavon pour tous les frais de transaction de tierce partie encourus par Elavon en lien avec des données de réclamation de soins de santé et d'autres Renseignements sur la Transaction et Transactions soumises par l'Entreprise en lien avec les services d'administration des soins de santé (les « **Coûts de tierces parties** »). Dans le but d'éviter tout doute, les parties désirent que l'Entreprise rembourse à Elavon tous les Coûts de tierce partie imposés à ou encourus par Elavon en raison du traitement de Transactions par l'intermédiaire de tierces parties où lesdites tierces parties exigent d'Elavon le paiement de frais pour le traitement des Transactions de l'Entreprise, comme les Transactions destinées aux éléments suivants : Assurance maladie et autres payeurs gouvernementaux ou liés au gouvernement; la plupart des régimes Blue Cross Blue Shield; certains régimes commerciaux non participants; et toutes les Transactions soumises qui ne peuvent être traitées par voie électronique et doivent être soumises, traitées et « présentées » d'autre part sur papier. Veuillez prendre note que les frais pour les Services d'administration des soins de santé comprendront tous les Coûts de tierces parties connus à compter de la date d'entrée en vigueur de l'utilisation par l'Entreprise des Services d'administration des soins de santé.

2. **Transfert de toute taxe/tout prélèvement ultérieur.** Toute taxe de vente, taxe à l'utilisation, douane, tout tarif douanier, toute imposition, ou toute autre charge gouvernementale découlant des ventes, de l'exportation ou de l'importation, ou de toute utilisation du Navigateur de paiements en rapport avec les Services d'administration des soins de santé (autres que les taxes imposées sur le revenu d'Elavon) et tout intérêt ou pénalité apparentés découlant de tout paiement effectué en vertu de la présente section sera à la charge entière de l'Entreprise dans le cours normal des affaires et au moment opportun.
3. **Contrat avec les partenaires d'affaires.** En rapport avec son exécution des Services d'administration des soins de santé, Elavon aura accès aux « renseignements de santé confidentiels », qui sont définis dans la loi HIPAA. Par conséquent, les conditions du contrat avec les partenaires d'affaires convenu entre les parties s'appliquent à l'utilisation par l'Entreprise des Services d'administration des soins de santé.
4. **Conditions de paiement.** Elavon facturera l'Entreprise sur une base mensuelle pour les Services d'administration des soins de santé. L'entreprise paiera les sommes indiquées sur la facture au plus tard trente (30) jours suivant la date de ladite facture.

## CHAPTER 22.

### SERVICES DE MEDEPAY SOLUTIONS™

Le présent Chapitre décrit les conditions générales applicables aux Services de MedEpay Solutions™. Les « MedEpay Solutions™ » désignent les solutions de paiement pour les patients qui permettent aux Entreprises d'accepter les paiements pour les soldes dus des patients, et comprennent la gestion des transactions, les rapports et les services connexes, y compris, le cas échéant, les services SMS et les services de relevé, chacun comme défini dans le présent Chapitre. Les Entreprises qui utilisent les Services de MedEpay Solutions™ respecteront toutes les exigences décrites dans le présent Chapitre.

**Services de partenaires d'affaires.** L'Entreprise peut être une entité couverte qui est définie à la section 45 C.F.R. § 160.103 de l'HIPAA. Dans le cadre de son exécution du traitement des opérations de paiement des clients et de l'exercice d'autres activités, qui sont réalisées par une institution financière et pour celle-ci, sous réserve de l'Exemption de la Section 1179. Pour ce faire, Elavon ne fonctionne pas comme un « associé d'affaires » même si Elavon a accès à des « renseignements protégés en matière de santé », qui sont définis à la section 45 C.F.R. § 160.103 de l'HIPAA. Relativement aux services de MedEpay Solutions™ fournis par Elavon qui ne sont pas assujettis à l'exemption de la Section 1179, le contrat avec les partenaires d'affaires convenu entre toutes les parties s'appliquera.

1. **Octroi de licence de MedEpay Solutions™.** Elavon accorde à l'Entreprise une licence limitée, non exclusive et non transférable (sans droit de sous-licence) pour accéder à l'application, aux services et à la documentation de MedEpay Solutions™ réservés uniquement aux besoins internes de l'Entreprise, ou les utiliser, selon le cas, dans le but de recevoir les Services de MedEpay Solutions™. En vertu du présent Chapitre, l'Entreprise reconnaît et convient qu'elle ne possède aucun droit ni licence d'octroi à tout code source contenu dans MedEpay Solutions™ ou apparenté à celle-ci.
  
2. **Mise en œuvre de MedEpay Solutions™.**
  - a. L'Entreprise fournira une coopération raisonnable et en temps opportun en lien avec la fourniture par Elavon de MedEpay Solutions™. À ses frais, l'Entreprise fournira et organisera les ressources, l'accès à ses installations, à son réseau, à ses appareils et à son infrastructure, et la préparation de ceux-ci comme requis, nécessaires en vue de son accès à et son utilisation de MedEpay Solutions™. Elavon ne sera pas responsable d'un retard causé par le défaut de l'Entreprise de lui fournir des renseignements, de la documentation, des consentements ou l'accès aux installations, aux réseaux ou aux systèmes de l'Entreprise requis pour la fourniture de MedEpay Solutions™.
  - b. Elavon configurera et mettra en œuvre l'instance de l'Entreprise de MedEpay Solutions™ sur la base des renseignements fournis par l'Entreprise. L'Entreprise avisera rapidement Elavon par écrit si tout renseignement fourni à Elavon est modifié ou compromis.
  - c. Il incombe à l'Entreprise de déterminer la pertinence de MedEpay Solutions™ pour ses besoins commerciaux, ses objectifs et ses exigences de conformité.
  - d. Les MedEpay Solutions™ s'adaptent aux activités et aux objectifs particulières de l'entreprise. L'Entreprise est responsable des obligations de conformité en ce qui concerne les options de configuration sélectionnées, demandées ou activées par elle.
  
3. **Opération de MedEpay Solutions™.**
  - a. Elavon fournit des services de soutien à la clientèle aux Utilisateurs autorisés, aux consommateurs et à d'autres personnes qui utilisent MedEpay Solutions™ pour effectuer des paiements à l'Entreprise en fonction des principes de confidentialité et de sécurité établis.

- b. L'entreprise est responsable de faire toutes les divulgations nécessaires, d'obtenir et de tenir à jour les consentements de suffisamment de personnes pour qu'Elavon puisse fournir les MedEpay Solutions™.
  - c. Lorsque l'Entreprise permet à Elavon d'accéder à des renseignements ou de les recevoir pour la fourniture de MedEpay Solutions™, l'Entreprise est responsable de l'exhaustivité et de l'exactitude de ces renseignements avant leur utilisation pour fournir ces services.
4. **Utilisation de MedEpay Solutions™ par des tiers.** L'Entreprise peut permettre à une ou plusieurs parties tierces d'accéder à et d'utiliser MedEpay Solutions™, mais uniquement pour le bienfait de l'Entreprise et relativement aux affaires et activités internes de l'Entreprise, notamment l'accès à et l'utilisation de MedEpay Solutions™ Solutions à partir d'équipement de sauvegarde dans un lieu de sauvegarde externe sécurisé et à des fins d'essai, sous réserve des restrictions du présent Chapitre et à condition que lesdits tiers aient accepté d'être liés par les conditions et restrictions du présent Chapitre.
5. **Mises à niveau.** Toute mise à jour, mise à niveau ou modification à MedEpay Solutions™ qu'Elavon met normalement à la disposition de l'Entreprise doivent être considérées comme faisant partie de MedEpay Solutions™ et être régies par les conditions du présent Chapitre.
6. **Résiliation de MedEpay Solutions™.** La licence d'accès à MedEpay Solutions™, et d'utilisation de celle-ci, octroyée à l'Entreprise prendra fin dès la résiliation de MedEpay Solutions™.
7. **Sécurité.** L'Entreprise s'assurera que chaque système d'information ou autre système utilisé par l'Entreprise ou ses fournisseurs de services qui contient le code de MedEpay Solutions™, ou qui envoie ou reçoit des renseignements à MedEpay Solutions™, est maintenu au moins conformément aux normes de sécurité commercialement raisonnables. L'Entreprise sera la seule responsable de configurer, de sécuriser et de fournir ce système. L'accès à MedEpay Solutions™ peut être immédiatement suspendu afin d'atténuer toute menace détectée ou soupçonnée à la sécurité ou à la perturbation de MedEpay Solutions™ (et seulement tant que la menace existe). Elavon peut prendre des mesures urgentes pour prévenir ou traiter toute perturbation réelle ou potentielle de MedEpay Solutions™. Elavon a le droit, à sa seule discrétion, de déterminer la méthode, les détails et les moyens de fournir les MedEpay Solutions™ en vertu des présentes, et de modifier ou d'interrompre le contenu ou les spécifications techniques de tout aspect de MedEpay Solutions™, en tout temps. L'Entreprise est responsable de la sécurité et de la confidentialité des informations une fois qu'elles sont sous le contrôle de l'Entreprise et du maintien de la sécurité des serveurs, des services et des réseaux qui reçoivent les informations ou les rapports.
8. **Ententes de crédit.** MedEpay Solutions™ vise à faciliter les paiements effectués en vertu d'ententes entre l'Entreprise et ses Clients patients. MedEpay Solutions™ n'établit pas de conditions de crédit ou de preuves de toute entente de crédit, et ne fournit aucune divulgation ou aucun formatage requis en vertu des lois de crédit étatiques ou fédérales relatives à l'offre et à la commercialisation de crédit à la consommation (y compris la loi fédérale américaine Truth in Lending Act, Regulation Z et toute loi étatique applicable). L'Entreprise est seule responsable de l'établissement de ses propres conditions de crédit et du respect de toutes les lois applicables. L'Entreprise reconnaît qu'Elavon ne participe à aucune décision de crédit et n'assume aucune responsabilité, et n'est nullement tenue responsable envers les Clients ou l'Entreprise pour ce qui est de l'offre et de la commercialisation du crédit à la consommation.
9. **Services de messagerie texte (SMS)** L'Entreprise peut choisir de recevoir certains services de messagerie texte (message texte) (« Services SMS »). Comme condition de réception et d'utilisation des Services de messagerie texte, l'Entreprise doit utiliser les Services de messagerie texte conformément à la Loi applicable (y compris la Telephone Consumer Protection Act 47 U.S.C. § 227), à toute disposition supplémentaire relative aux SMS/textos requise par Elavon et à toute documentation supplémentaire applicable aux Services de messagerie texte mis à disposition par Elavon de temps à autre. Lorsque l'Entreprise fournit des renseignements à Elavon pour l'exécution des Services SMS, l'Entreprise est responsable de l'exhaustivité et de l'exactitude de ces renseignements avant qu'Elavon les utilise.

10. **Services de relevés.** L'Entreprise peut choisir de recevoir des services de relevés de facturation des patients liés aux soins de santé fournis par Elavon qui comprennent, sans s'y limiter, la création, l'impression et l'envoi de relevés et de correspondance papier, ainsi que la création et la livraison de relevés et de correspondances électroniques (« **Services de relevés** »). En ce qui concerne les services de relevés, l'Entreprise est responsable du contenu (y compris l'exhaustivité et l'exactitude de celui-ci) de la documentation fournie dans le cadre des services de relevés, comme les relevés et la correspondance des patients. L'Entreprise ne peut pas fournir de données de test qui contiennent des renseignements personnellement identifiables d'une personne sans le consentement préalable d'Elavon. L'Entreprise est responsable d'obtenir et de tenir à jour les consentements de suffisamment de personnes pour qu'Elavon puisse fournir les services de relevé.

## CHAPTER 23.

# SERVICES DE PAIEMENT TRANSEND

Ce Chapitre décrit certains services qui sont offerts aux Entreprises approuvées par Elavon pour recevoir les Services de paiement Transend. Les Entreprises qui utilisent les Services de paiement Transend respecteront toutes les exigences décrites dans le présent Chapitre.

**Aperçu des services de paiement Transend.** Les « **Services de paiement Transend** » sont des services fournis par Elavon qui (i) permettent à une entreprise de soins de santé de simplifier sa gestion du cycle de revenus et (ii) sont une façon efficace et sécuritaire pour l'Entreprise de recevoir des paiements associés aux soins de santé et des prestations des Payeurs de soins de santé. « **Payeur de soins de santé** » désigne tout administrateur tiers, payeur de prestations de soins de santé et paiements liés aux soins de santé, régime de santé ou entité autoassurée qui versent un paiement à l'Entreprise concernant les Services de paiement Transend.

**Site Web des services de paiement Transend.** Par le biais de son fournisseur, Elavon fournira à l'Entreprise, l'accès à un site Web hébergé par ledit fournisseur, par l'entremise duquel l'Entreprise pourra accéder aux Données de paiement (le « **Site Web des Services de paiement Transend** »).

Elavon n'est pas responsable pour la forme, le format ou le contenu du site Web des services de paiement Transend ou des données de paiement. « **Données de paiement** » désigne les informations sur les paiements qui sont (i) fournies par un payeur de soins de santé à l'Entreprise, et (ii) liées à chacun des paiements effectués à l'Entreprise par un payeur de soins de santé par l'entremise des services de paiement Transend. L'Entreprise accepte de respecter les conditions d'utilisation ou la ou les licences d'utilisateur final fournies par Elavon ou les vendeurs d'Elavon concernant le site Web des Services de paiement Transend.

Questions portant sur les paiements effectués par le biais des Services de paiement Transend. Les questions portant sur les paiements reçus des Payeurs de soins de santé, y compris le bordereau de paiement, l'identité du Payeur de soins de santé pertinent et les questions associées doivent être dirigées au vendeur d'Elavon en utilisant les procédures précisées dans le contrat entre l'Entreprise et le vendeur d'Elavon ou comme autrement indiquées sur le site Web des Services de paiement Transend. Les questions concernant les Services de paiement Transend fournis par Elavon, y compris le règlement de financement et les rapports produits par l'Entreprise, doivent être dirigées à Elavon par le biais du processus général de service à la clientèle.

**Renonciation aux réclamations.** L'Entreprise reconnaît et accepte expressément que, dès la réception de fonds par Elavon qui doivent être traités par les services de paiement Transend par rapport à un paiement dû à l'Entreprise par un Payeur de soins de santé, le droit de réclamation de l'Entreprise portant sur ce paiement du Payeur de soins de santé sera ignoré, et l'Entreprise renonce automatiquement à toute réclamation contre le Payeur de soins de santé par rapport à ce paiement.

**Prévention de la fraude.** L'Entreprise prendra des mesures raisonnables pour réduire, détecter toute question portant sur la fraude associée à la réception des services de paiement Transend et l'accès de l'Entreprise au site Web des services de paiement Transend. L'Entreprise nommera un représentant disponible à Elavon ou ses vendeurs ou sous-traitants pour répondre sans délai à toute question portant sur la fraude.

**Garanties et limites de responsabilité.** L'Entreprise reconnaît que Elavon engagera des prestataires de services tiers pour aider à la provision de services de paiement Transend, y compris, mais non limité à la prestation du site Web des services de paiement Transend. L'Entreprise reconnaît et accepte qu'elle pourrait être obligée d'exécuter un contrat d'utilisateur, ou d'accepter d'être liée par certaines conditions fournies par le vendeur d'Elavon afin qu'elle puisse accéder aux données de paiement.

**Résiliation des services de paiement Transend.** Elavon peut résilier les Services de paiement Transend à tout moment, moyennant un avis à l'Entreprise.

**Participation des Payeurs de soins de santé.** Les Payeurs de soins de santé participants peuvent changer de temps en temps. La participation par un Payeur de soins de santé aux services de paiement Transend est à la discrétion du Payeur de soins de santé individuel et Elavon n'est pas responsable de la participation (ou non-participation) d'un Payeur de soins de santé aux services de paiement Transend.

**Renseignements protégés sur la santé.** Aucun « renseignement sur la santé qui est protégé » (comme défini dans le HIPAA) ne sera fourni à, ou transmis par, Elavon concernant les services de paiement Transend. L'Entreprise reconnaît et accepte que l'Entreprise ne considérera pas Elavon comme un Partenaire commercial (défini par le HIPAA) et que Elavon ne sera tenue de conclure aucun Contrat de partenariat commercial concernant la provision de services de paiement Transend.

**Divulgaration de renseignements.** Nonobstant toute autre disposition du Contrat, Elavon peut divulguer à des tiers des renseignements associés à la réception des services de paiement Transend, y compris les Renseignements sur la Transaction dans la mesure nécessaire pour permettre à Elavon de fournir ces services à l'Entreprise.

## CHAPTER 24.

# SERVICES DE PAIEMENT DE FACTURES

Le présent Chapitre expose les services de paiement de factures offerts aux Entreprises. Les Entreprises qui sélectionnent des Services de paiement de factures Paycentric ou les Services Émetteurs de factures-Direct respecteront les exigences applicables contenues dans le présent Chapitre, le formulaire d'inscription aux Services de paiement de factures Paycentric ou les Services Émetteurs de factures-Direct applicable et les parties en vigueur du Guide d'exploitation ECS à l'intention des marchands (ECSMOG).

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES S'APPLIQUANT AUX SERVICES DE PAIEMENT DE FACTURES PAYCENTRIC

Les « **Services de paiement de factures de Paycentric** » sont la présentation électronique de factures et la plateforme de paiement offertes par Elavon. Ils permettent à une Entreprise d'accepter les Dispositifs de paiement en ligne, par téléphone ou à un Point de vente intégré où l'on vend des biens ou offre les services de l'Entreprise ou reçoit les paiements de factures. « **Point de vente intégré** » désigne un environnement de point de vente de l'Entreprise qui est intégré aux Services de paiement de factures Paycentric d'Elavon. L'Entreprise se conformera aux exigences du présent chapitre et aux parties applicables de l'ECSMOG.

#### Transactions.

1. **Exigences relatives aux Transactions.** Avant qu'Elavon ne traite une Transaction pour le compte de l'Entreprise, le Client doit accepter d'effectuer la Transaction par les canaux de paiement des Services de paiement de factures Paycentric.
  - a. **Confirmation de l'identité du client.** L'Entreprise fournira ce type de renseignement sur le Client à Elavon, à sa demande raisonnable, pour respecter ses obligations en vertu du Contrat et du présent Chapitre.
    - i. Si l'Entreprise a sélectionné une méthode sécuritaire de confirmation de l'identité des Clients transférés pour les Services de paiement de factures Paycentric, l'Entreprise confirmera l'identité de tous les Clients avant de permettre à ceux-ci d'accéder aux Services de paiement de factures Paycentric pour effectuer un paiement auprès de l'Entreprise. Elavon peut s'appuyer sur la confirmation de l'identité et sur l'exactitude des renseignements sur le Client qui sont fournis par l'Entreprise. Elavon ne sera pas responsable de la confirmation de l'identité du Client ni d'aucune Transaction (que celle-ci soit le résultat d'une fraude ou d'un autre type d'accès non autorisé) traitée pour un Client qui accède aux Services de paiement de factures Paycentric après un Transfert sécuritaire de l'Entreprise. « **Transfert sécuritaire** » désigne une chaîne de données contenue dans un format spécifié par les Services de paiement de factures Paycentric et qui est transférée de façon sécuritaire à la plateforme des Services de paiement de factures Paycentric après que l'Entreprise eut confirmé l'identité d'un Client sur le site Web de l'Entreprise. Les données transférées vers la plateforme des Services de paiement de factures Paycentric comprennent les informations utilisées pour identifier le payeur, le montant dû et d'autres données pertinentes au processus en vigueur de la Transaction.
    - ii. Si l'Entreprise a sélectionné la confirmation de l'identité du Client du fichier de la facture pour les Services de paiement de factures Paycentric, Elavon confirmera l'identité de chaque Client au nom de l'Entreprise, en s'appuyant uniquement sur les renseignements sur le Client que fournit l'Entreprise et en utilisant les critères de confirmation de l'identité imposés par l'Entreprise. Elavon peut s'appuyer sur l'exactitude des renseignements sur le Client qui sont fournis par l'Entreprise, et Elavon

devra seulement confirmer l'identité de chacun des Clients, selon les directives de l'Entreprise fournies par écrit. « **Fichier de facture** » désigne un fichier de données dans un format spécifié par les Services de paiement de factures Paycentric fourni par l'Entreprise à Elavon en effectuant une transmission de données ou un téléchargement sur la plateforme Services de paiement de factures Paycentric, selon un horaire fixe (y compris les données utilisées pour identifier le Client, le montant dû et autres données pertinentes, pour le traitement efficace de la Transaction.

- iii. L'Entreprise doit assumer sa responsabilité et indemniser Elavon, pour les pertes occasionnées par : (a) les erreurs dans la confirmation de l'identité d'un client ou dans le traitement de transactions qui découlent de renseignements sur le client incorrects fournis à Elavon; et (b) une confirmation inexacte ou incomplète de l'identité d'un client qui ne résulte pas d'erreurs ou d'omissions d'Elavon. L'Entreprise permet à Elavon et à ses agents désignés d'accéder aux renseignements sur le Client et d'utiliser ceux-ci ainsi que les autres données dont Elavon a besoin pour appliquer ses obligations en vertu du présent Chapitre. L'Entreprise déclare que la transmission des renseignements sur le Client par l'Entreprise à Elavon n'enfreindra pas un quelconque contrat dans lequel l'Entreprise est une partie et ne violera aucune Loi.
  - b. **Risques de Transactions.** Elavon tentera de recueillir auprès de chaque Client les renseignements liés au paiement nécessaire à Elavon pour traiter une Transaction de paiement du Client à l'Entreprise en lien avec les Services de paiement de factures Paycentric. Elavon n'est pas responsable des renseignements sur les paiements incomplets ou inexacts fournis par tout Client en lien avec les Services de paiement de factures Paycentric. L'Entreprise reconnaît que les éléments et procédures de données de vérification de Transaction et de prévention de fraude supplémentaires peuvent être disponibles au travers d'un Réseau de paiement particulier, y compris l'adresse de vérification, pour réduire les risques de Transactions et que Elavon sera seulement responsable de l'implémentation de ces contrôles de risques de Transactions tels qu'ils sont spécifiquement demandés par écrit par l'Entreprise. L'utilisation de ces contrôles de risques de Transactions ne constitue pas une garantie de paiement et elle n'empêche pas qu'une Transaction puisse être contestée ou sujette à un Effet contre-passé. Sans égard à une quelconque option de réduction du risque de Transaction supplémentaire choisie par l'Entreprise, celle-ci restera responsable de la surveillance de l'activité du compte du Client pour des activités suspectes ou frauduleuses.
2. **Contrôles des Transactions.** L'Entreprise avertira Elavon de toute modification importante ou modification importante prévue dans l'activité en dollars journalière ou le type de traitement de Transaction en lien avec les Services de paiement de factures Paycentric et obtiendra le consentement d'Elavon quant à toute modification de ce type. Elavon ne sera pas responsable des pertes ou des dépenses engagées par Elavon ou par l'Entreprise par suite d'une quelconque modification importante ou modification importante prévue dans l'activité de Transaction qui n'est pas rapidement signalée par l'Entreprise.
3. **Limites de traitement.** Elavon peut établir une limite sur le montant en dollars total ou le montant en dollars individuel des Transactions qu'elle traitera pour l'Entreprise. Elle peut aussi modifier cette limite de temps à autre sans en avertir l'Entreprise au préalable. Si l'Entreprise va au-delà de la limite établie, Elavon peut suspendre le traitement des Transactions au-delà du plafond ou peut traiter les Transactions excédant le plafond, mais retenir les fonds excédants dans un compte distinct ou un Compte de réserve.
4. **Transactions récurrentes.** Pour les Transactions récurrentes (p.ex. le paiement récurrent ou préautorisé de cotisations d'assurance ou d'abonnements), le Client peut consentir au lancement des frais récurrents en utilisant le Dispositif de paiement désigné par le Client. Elavon ne traitera pas de Transactions récurrentes une fois que Elavon reçoit (i) un avis d'annulation du Client fourni par l'interface des Services de paiement de factures de Paycentric; (ii) un avis de l'Entreprise fourni par l'interface des Services de paiement de factures de Paycentric que l'autorisation d'accepter des Transactions récurrentes a été révoquée; ou (iii)

une réponse de l'émetteur d'un Dispositif de paiement indiquant que le Dispositif de paiement n'est pas accepté. L'Entreprise doit immédiatement avertir Elavon si un quelconque Client signale à l'Entreprise qu'il désire révoquer son autorisation de paiement récurrent en annulant les instructions de paiement récurrent par l'intermédiaire des Services de paiement de factures Paycentric. Tout avis qui n'est pas entièrement traité par l'interface des Services de paiement de factures Paycentric avant 17 h HE un jour ouvrable avant le jour où une Transaction prévue soit traitée n'aura aucune incidence sur cette Transaction, mais sera en vigueur pour les Transactions subséquentes.

5. **Demandes de remise et d'Effets contre-passés.** L'Entreprise est responsable de toutes les Demandes de remise de reçus de transaction (« **Demandes de remise** ») en vertu des Réglementations du Réseau de paiements en lien avec les Transactions traitées par les Services de paiement de factures Paycentric. Elavon transmettra à l'Entreprise toute Demande de remise ou toute documentation liée à des Effets contrepassés émanant d'un Réseau de paiement. L'Entreprise doit répondre, tel qu'il convient, à chaque Demande de remise ou de Rétrofacturations, y compris en récupérant un exemplaire du Reçu de transaction concerné depuis l'interface des Services de paiement de factures Paycentric. L'Entreprise et Elavon s'engagent aussi à respecter les Règlements du réseau de paiement concernant les Demandes de remise et les Rétrofacturations.

#### **Frais; autres montants exigibles; taxes**

1. **Frais.** L'Entreprise remboursera Elavon pour les Services de paiement de factures Paycentric comme indiqué dans le formulaire d'inscription aux services de paiement de factures Paycentric.
2. **Facturation** L'Entreprise reconnaît que les frais minimaux de Transaction annuels qu'elle paye à Elavon pour les Transactions traitées à l'aide des Services de paiement de factures Paycentric seront au moins équivalents au montant des « Frais annuels minimaux », qui est indiqué sur le Formulaire d'inscription aux Services de paiement de factures Paycentric. L'exigence sur les Frais annuels minimaux entre en vigueur le premier jour du premier mois qui commence après au plus tôt : (i) la date à laquelle Elavon traite la première Transaction pour l'Entreprise à l'aide des Services de paiement de factures Paycentric, ou (ii) quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'entrée en vigueur du Chapitre. Pour toute période partielle correspondant à moins d'une année civile entière, le montant actuel des frais que l'Entreprise paye à Elavon pour les Transactions traitées à l'aide des Services de paiement de factures Paycentric sera comptabilisé annuellement pour déterminer si l'Entreprise a rempli cette obligation. À la fin de chaque année (la première année commençant à la date de l'entrée en vigueur de l'exigence relative aux Frais annuels minimaux), Elavon peut aviser l'Entreprise si les frais de Transaction actuels payés pour les Services de paiement de factures Paycentric sont inférieurs au montant des Frais annuels minimaux. Si les frais de traitement en vigueur de l'Entreprise associés à une Transaction effectuée auprès des Services de paiement de factures de Paycentric pour cette période sont inférieurs aux Frais annuels minimaux, l'Entreprise versera rapidement la différence à Elavon.

#### **Contrôles de la fraude et Responsabilités pour la fraude**

L'Entreprise reconnaît que Elavon fait une surveillance systématique des Transactions en utilisant des paramètres de fraude et de risque afin de réduire au minimum sa propre exposition financière. Cette surveillance peut avoir pour conséquence un avantage financier pour l'Entreprise. Elavon peut suspendre le traitement de Transactions ou refuser de traiter une ou plusieurs Transactions individuelles si, en fonction des contrôles de détection et de prévention de fraude ou autre sécurité ou vérification de Transaction ou procédures de validation, Elavon croit raisonnablement que ces Transactions soumises à Elavon résultent d'une fraude ou d'une erreur. Elavon peut, à sa seule discrétion, suspendre le décaissement de fonds liés à toute Transaction pour une quelconque durée raisonnable nécessaire à l'investigation d'activités de Transaction ou de dépôt douteuses ou inhabituelles et que Elavon n'aura aucune responsabilité pour toute perte que l'Entreprise peut attribuer à une quelconque suspension de fonds décaissés. L'Entreprise sera tenue responsable de toutes les Transactions frauduleuses, sauf si la fraude en question est la conséquence d'un échec de la part d'Elavon de confirmer l'identité prétendue d'un Client en vertu

de ce Chapitre en utilisant les renseignements fournis à Elavon par l'Entreprise conformément à la Section 1(b) ci-dessus. Elavon peut signaler les personnes coupables de Transactions frauduleuses aux agents des forces de l'ordre.

### Suspension des Services de paiement de factures Paycentric.

Elavon peut suspendre l'accès de l'Entreprise ou d'un Client (ou restreindre temporairement l'utilisation) aux Services de paiement de factures Paycentric si Elavon détermine qu'il y a un risque pour la sécurité, le crédit ou un risque légal qui peut interférer avec la prestation des Services de paiement de factures Paycentric. Elavon se réserve aussi le droit de résilier de façon permanente l'accès d'un Client aux Services de paiement de factures Paycentric après réception d'un avis à l'Entreprise si, à la discrétion raisonnable d'Elavon, ce Client fait une mauvaise utilisation des Services de paiement de factures Paycentric ou s'il effectue des activités douteuses ou possiblement illégales. Elavon peut refuser toute Transaction si elle croit raisonnablement que cette Transaction comporte un risque légal ou un risque de fraude ou de crédit important. L'Entreprise coopérera dans la résolution de toute déclaration ou erreur présumée d'un Client et dans l'enquête de toute déclaration de fraude conforme aux Lois et Réglementations du Réseau de paiements.

### DISPOSITIONS DU SERVICE DE DISPOSITIF DE PAIEMENT

1. **Autorisation.** Elavon tentera d'obtenir une Réponse d'autorisation avant d'effectuer une Transaction. « **Réponse d'autorisation** » désigne une réponse transmise par l'Émetteur en réponse à la demande d'autorisation et indiquant si la Transaction a ou non été approuvée. Les réponses peuvent être les suivantes : « Approuvé », « Refusé », « Refusé - conservez la carte » or « Consultation » (« Appeler l'autorisation »). Elavon ne traitera que les Transactions qui reçoivent une Réponse d'autorisation indiquant que la Transaction est approuvée et que le Dispositif de paiement peut être honoré (« **Code d'approbation et d'autorisation** »). Un Code d'approbation et d'autorisation ne :
  - a. garantit pas le paiement final de l'Entreprise pour une Transaction;
  - b. garantit pas que le Titulaire de la carte ne contestera pas ultérieurement la Transaction (toutes les Transactions par carte peuvent faire l'objet d'un Effet contre-passé, même après l'obtention d'un Code d'autorisation);
  - c. vous met pas à l'abri d'un Effet contre-passé pour les Transactions non autorisées ou de litiges relatives à la qualité des produits ou services; ou
  - d. n'annulera aucune disposition de ce Chapitre et ne validera pas une Transaction frauduleuse.
2. **Reçu de Transaction par carte de crédit.** Si l'Entreprise accepte d'accorder au Titulaire de carte un remboursement de Transaction par dispositif de paiement traitée par Elavon, l'Entreprise doit demander un Reçu de transaction par carte de crédit par l'interface des Services de paiement de factures de Paycentric et doit émettre le crédit en utilisant le Reçu de transaction par carte de crédit. L'Entreprise ne fera pas de remboursement en argent comptant ou sous forme de chèque pour les Transactions effectuées à l'aide d'un dispositif de paiement. Elavon prélèvera du CDD le montant total nominal de chaque Reçu de transaction par carte de crédit traitée par Elavon. Elavon ne traitera pas de Reçu de transaction par carte de crédit lié à un quelconque Reçu de transaction qui n'a pas initialement été traité par Elavon, et Elavon ne traitera pas un Reçu de transaction par carte de crédit dont le montant excède le Reçu de transaction d'origine. « **Reçu de transaction de crédit** » désigne un document sous format papier ou électronique, prouvant le remboursement de l'Entreprise ou l'ajustement du prix à être porté ou crédité du compte du Titulaire de carte et à débiter du CDD de l'Entreprise. Cela est également dénommé un crédit ou un avoir.
3. **Interchange.** Elavon n'est aucunement responsable de la catégorie ou de la tarification d'Interchange (y compris le taux de remise, les frais et suppléments), appliqués par les Réseaux de paiement ou autrement dus par l'Entreprise en ce qui a trait à toute Transaction traitée au moyen des Services de paiement de factures Paycentric, sauf si l'Entreprise a l'obligation de payer un tarif Interchange plus élevé pour une

Transaction uniquement du fait du manquement de la part d'Elavon de se conformer aux exigences de traitement de la Transaction convenues entre l'Entreprise et Elavon.

## DISPOSITIONS DES SERVICES DE CHÈQUE ÉLECTRONIQUES (ECS) ET DES SERVICES DE TRAITEMENT AUTOMATIQUE DES CHÈQUES (ACH)

1. **Généralités.** Si la convention de l'Entreprise est une convention-cadre de services, l'Entreprise doit conclure l'annexe I, Modalités des services de chèque électronique, pour recevoir les services de vérification électronique. Si la convention de l'Entreprise se traduit par des Modalités de service, les conditions de l'annexe C (Services de vérification électronique) s'appliqueront. Un Client doit fournir son autorisation à Elavon avant que celle-ci impute un débit CCA au compte du client, conformément au ECS-MOG. Elavon enregistrera l'autorisation de débit CCA du Client. Elavon conservera l'original ou un double de l'enregistrement de l'autorisation du Client pour la période exigée par les Règles ECS applicables, et fera un exemplaire de cet enregistrement qui sera disponible à l'Entreprise pour des frais d'un montant indiqué dans le Formulaire d'inscription aux services de paiement de factures Paycentric.
2. **Déclarations supplémentaires** L'Entreprise déclare, en ce qui concerne toutes les Transactions ECS et CCA acceptées et traitées par Elavon en vertu de ces conditions Paycentric, que
  - a. pour les paiements ou les dépôts préétablis (PDP) ou les opérations de débit répétées, le Client est dûment autorisé à débiter le compte d'un client par écrit en vertu des Lois et des Règles ECS en vigueur,
  - b. la transaction commerciale représente une obligation du client qui effectue la Transaction ECS ou ACH, et
  - c. la Transaction ECS ou ACH correspond à des montants que le Client doit à l'Entreprise (y compris les taxes) et ne comporte aucun élément de crédit.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES S'APPLIQUANT AUX SERVICES ÉMETTEURS DE FACTURES-DIRECT

Les « **Services Émetteurs de factures-Direct** » sont la présentation électronique de factures et la plateforme de paiement offertes par Elavon en vertu du présent Chapitre. Ils permettent à une Entreprise d'accepter les Dispositifs de paiement en ligne, par téléphone ou à un Point de vente intégré où l'on vend des biens ou offre les services de l'Entreprise ou reçoit les paiements de factures. « **Point de vente intégré** » désigne un point de vente exploité par l'Entreprise et qui est intégré aux offres d'Elavon pour des Services émetteurs de factures-Direct.

### Transactions.

1. **Conformité de l'Entreprise.** L'obligation de l'Entreprise de se conformer aux Lois comprend l'obligation de se respecter toutes les exigences établies dans la Loi sur les signatures électroniques dans le commerce mondial et national liées aux Services Émetteurs de factures-Direct. Autrement que dans le cadre de Services Émetteurs de factures-Direct offerts en Points de vente intégrés, l'Entreprise ne recevra pas de renseignements sur les Transactions. Elle n'a donc pas besoin de se conformer aux exigences s'appliquant à la réception et à la manipulation des renseignements sur les paiements en provenance de clients lors de l'utilisation des Services Émetteurs de factures-Direct.
2. **Exigences relatives aux Transactions.** Avant que Elavon traite une Transaction au nom de l'Entreprise, le Client doit consentir à s'engager dans le processus de Transaction par l'entremise du site Web des Services Émetteurs de factures-Direct, par téléphone ou en se rendant à un Point de vente intégré.

- a. **Confirmation de l'identité du client.** L'Entreprise fournira ce type de renseignement sur le Client à Elavon, à sa demande raisonnable, pour respecter ses obligations en vertu du Contrat et du présent Chapitre.
- i. Si l'Entreprise a sélectionné une méthode sécuritaire de confirmation de l'identité des Clients transférés pour les Services Émetteurs de factures-Direct, l'Entreprise confirmera l'identité de tous les Clients avant de permettre à ceux-ci d'accéder aux Services Émetteurs de factures-Direct pour faire un paiement auprès de l'Entreprise. Elavon peut s'appuyer sur la confirmation de l'identité et sur l'exactitude des renseignements sur le Client qui sont fournis par l'Entreprise. Elavon ne sera pas responsable de la confirmation de l'identité du Client ni d'aucune Transaction (que celle-ci soit le résultat d'une fraude ou d'un autre type d'accès non autorisé) traitée pour un Client qui accède aux Services Émetteurs de factures-Direct après un Transfert sécuritaire de l'Entreprise. « **Transfert sécuritaire** » désigne une chaîne de données contenue dans un format spécifié par les Services émetteurs de factures-Direct et qui est transférée de façon sécuritaire à la plateforme des Services émetteurs de factures-Direct après que l'Entreprise eut confirmé l'identité d'un client sur le site Web de l'Entreprise. Les données transférées vers la plateforme des Services Émetteurs de factures-Direct comprennent les informations utilisées pour identifier le payeur, le montant dû et d'autres données pertinentes au processus en vigueur de la Transaction.
  - ii. Si l'Entreprise a sélectionné la confirmation de l'identité du Client du fichier de la facture pour les Services Émetteurs de factures-Direct, Elavon confirmera l'identité de chaque Client au nom de l'Entreprise, en s'appuyant uniquement sur les renseignements sur le Client que fournit l'Entreprise et en utilisant les critères de confirmation de l'identité imposés par l'Entreprise. Elavon peut s'appuyer sur l'exactitude des renseignements sur le Client qui sont fournis par l'Entreprise, et Elavon devra seulement confirmer l'identité de chacun des Clients, selon les directives de l'Entreprise fournies par écrit. « **Fichier de facture** » désigne un fichier de données dans un format spécifié par les Services émetteurs de factures-Direct fournis par l'Entreprise à Elavon en effectuant une transmission de données ou un téléchargement sur la plateforme Services émetteurs de factures-Direct, selon un horaire fixe (y compris les données utilisées pour identifier le Client, le montant dû et autres données pertinentes, pour le traitement efficace de la Transaction.
  - iii. L'Entreprise doit assumer sa responsabilité et indemniser Elavon, pour les pertes occasionnées par : (a) les erreurs dans la confirmation de l'identité d'un client ou dans le traitement de transactions qui découlent de renseignements sur le client incorrects fournis à Elavon; et (b) une confirmation inexacte ou incomplète de l'identité d'un client qui ne résulte pas d'erreurs ou d'omissions d'Elavon. L'Entreprise permet à Elavon et à ses agents désignés d'accéder aux renseignements sur le Client et d'utiliser ceux-ci ainsi que les autres données dont Elavon a besoin pour appliquer ses obligations en vertu du présent Chapitre. L'Entreprise déclare que la transmission des renseignements sur le Client par l'Entreprise à Elavon n'enfreindra pas un quelque contrat dans lequel l'Entreprise est une partie et ne violera aucune Loi.
- b. **Risques de Transactions.** Elavon tentera de recueillir auprès de chaque client les renseignements liés au paiement nécessaire à Elavon pour traiter une Transaction de paiement du client à l'Entreprise en lien avec les Services Émetteurs de factures-Direct. Elavon n'est pas responsable des renseignements sur les paiements incomplets ou inexacts fournis par tout Client en lien avec les Services Émetteurs de factures-Direct. L'Entreprise reconnaît que les éléments et procédures de données de vérification de Transaction et de prévention de fraude supplémentaires peuvent être disponibles au travers d'un Réseau de paiement particulier, y compris l'adresse de vérification, pour réduire les risques de Transactions et que Elavon sera seulement responsable de l'implémentation de ces contrôles de risques de Transactions tels qu'ils sont spécifiquement

demandés par écrit par l'Entreprise. L'utilisation de ces contrôles de risques de Transactions ne constitue pas une garantie de paiement et elle n'empêche pas qu'une Transaction puisse être contestée ou sujette à un Effet contre-passé. Sans égard à une quelconque option de réduction du risque de Transaction supplémentaire choisie par l'Entreprise, celle-ci restera responsable de la surveillance de l'activité du compte du client pour des activités suspectes ou frauduleuses, comme décrit plus en détail dans la Section 3 des présentes dispositions de ce Chapitre.

3. **Contrôles des Transactions.** L'Entreprise avertira Elavon de toute modification importante ou modification importante prévue dans l'activité en dollars journalière ou le type de traitement de Transaction en lien avec les Services Émetteurs de factures-Direct et obtiendra le consentement d'Elavon quant à toute modification de ce type. Elavon ne sera pas responsable des pertes ou des dépenses engagées par Elavon ou par l'Entreprise par suite d'une quelconque modification importante ou modification importante prévue dans l'activité de Transaction qui n'est pas rapidement signalée par l'Entreprise.
4. **Limites de traitement.** Elavon peut établir une limite sur le montant en dollars total ou le montant en dollars individuel des Transactions qu'elle traitera pour l'Entreprise. Elle peut aussi modifier cette limite de temps à autre sans en avertir l'Entreprise au préalable. Si l'Entreprise va au-delà de la limite établie, Elavon peut suspendre le traitement des Transactions au-delà du plafond ou peut traiter les Transactions excédant le plafond, mais retenir les fonds excédants dans un compte distinct ou un Compte de réserve.
5. **Transactions récurrentes.** Pour les Transactions récurrentes (p.ex. le paiement récurrent ou préautorisé de cotisations d'assurance ou d'abonnements), le Client peut consentir au lancement des frais récurrents en utilisant le Dispositif de paiement désigné par le Client. Elavon ne traitera pas de Transactions récurrentes une fois que Elavon reçoit (i) un avis d'annulation du client fourni par l'interface des Services Émetteurs de factures-Direct; (ii) un avis de l'Entreprise fourni par l'interface des Services Émetteurs de factures-Direct que l'autorisation d'accepter des Transactions récurrentes a été révoquée; ou (iii) une réponse de l'émetteur d'un Dispositif de paiement indiquant que le Dispositif de paiement n'est pas accepté. L'Entreprise doit immédiatement avertir Elavon si un quelconque client signale à l'Entreprise qu'il désire révoquer son autorisation de paiement récurrent en annulant les instructions de paiement récurrent par l'intermédiaire des Services Émetteurs de factures-Direct. Tout avis qui n'est pas entièrement traité par l'interface des Services directs aux émetteurs de factures avant 17 h HE un jour ouvrable avant le jour où une Transaction prévue soit traitée n'aura aucune incidence sur cette Transaction, mais sera en vigueur pour les Transactions subséquentes.
6. **Demandes de remise et d'Effets contre-passés.** L'Entreprise est intégralement responsable de toutes les Demandes de remise et d'Effets contre-passés en vertu des Réglementations du Réseau de paiements en lien avec les Transactions traitées par les Services Émetteurs de factures-Direct. Elavon transmettra à l'Entreprise toute Demande de remise ou toute documentation liée à des Effets contre-passés émanant d'un Réseau de paiement. L'Entreprise doit répondre, tel qu'il convient, à chaque Demande de remise ou d'Effets contre-passés, y compris en récupérant un exemplaire du Reçu de transaction concerné depuis l'interface des Services Émetteurs de factures-Direct. L'Entreprise et Elavon s'engagent aussi à respecter les Règlements du réseau de paiement concernant les Demandes de remise et les Rétrofacturations.

#### **Services Émetteurs de factures-Direct; Frais; Autres montants dus; Taxes**

1. **Frais de mise en œuvre** L'Entreprise reconnaît que l'intégration du processus de facturation de l'Entreprise effectuée par Elavon auprès des Services Émetteurs de factures-Direct entraînera des frais importants. Par conséquent, l'Entreprise remboursera les frais de mise en œuvre à Elavon comme le prévoit le Formulaire d'inscription aux Services Émetteurs de factures-Direct et selon les dispositions du présent Chapitre. Le paiement des frais de mise en œuvre n'est pas basé sur l'utilisation des Services Émetteurs de factures-Direct, et l'Entreprise devra payer tous les frais associés à la mise en œuvre, indépendamment du fait que l'Entreprise interrompe la mise en œuvre ou cesse d'utiliser les Services Émetteurs de factures-Direct.

2. **Facturation** L'Entreprise reconnaît que les frais minimaux de Transaction annuels qu'elle paye à Elavon pour les Transactions traitées à l'aide des Services Émetteurs de factures-Direct seront au moins équivalents au montant des « Frais annuels minimaux », qui est indiqué sur le Formulaire d'inscription aux Services Émetteurs de factures-Direct. L'exigence sur les Frais annuels minimaux entre en vigueur le premier jour du premier mois qui commence après au plus tôt : (i) la date à laquelle Elavon traite la première Transaction pour l'Entreprise à l'aide des Services Émetteurs de factures-Direct, ou (ii) quatre-vingt-dix (90) jours avant la mise en application du présent Chapitre. Pour toute période partielle correspondant à moins d'une année civile entière, le montant actuel des frais que l'Entreprise paye à Elavon pour les Transactions traitées à l'aide des Services Émetteurs de factures-Direct sera comptabilisé annuellement pour déterminer si l'Entreprise a rempli cette obligation. À la fin de chaque année (la première année commençant à la date de l'entrée en vigueur de l'exigence relative aux Frais annuels minimaux), Elavon peut aviser l'Entreprise si les frais de Transaction actuels payés pour les Services Émetteurs de factures-Direct sont inférieurs au montant des Frais annuels minimaux. Si les frais de traitement en vigueur de l'Entreprise associés à une Transaction effectuée auprès des Services Émetteurs de factures-Direct pour cette période sont inférieurs aux Frais annuels minimaux, l'Entreprise versera rapidement la différence à Elavon.

### Contrôles de la fraude et Responsabilités pour la fraude

L'Entreprise reconnaît que Elavon fait une surveillance systématique des Transactions en utilisant des paramètres de fraude et de risque afin de réduire au minimum sa propre exposition financière. Cette surveillance peut avoir pour conséquence un avantage financier pour l'Entreprise. Elavon peut suspendre le traitement de Transactions ou refuser de traiter une ou plusieurs Transactions individuelles si, en fonction des contrôles de détection et de prévention de fraude ou autre sécurité ou vérification de Transaction ou procédures de validation, Elavon croit raisonnablement que ces Transactions soumises à Elavon résultent d'une fraude ou d'une erreur. Elavon peut, à sa seule discrétion, suspendre le décaissement de fonds liés à toute Transaction pour une quelconque durée raisonnable nécessaire à l'investigation d'activités de Transaction ou de dépôt douteuses ou inhabituelles et que Elavon n'aura aucune responsabilité pour toute perte que l'Entreprise peut attribuer à une quelconque suspension de fonds décaissés. L'Entreprise sera tenue responsable de toutes les Transactions frauduleuses, sauf si la fraude en question est la conséquence d'un échec de la part d'Elavon de confirmer l'identité prétendue d'un Client en vertu du Contrat en utilisant les renseignements fournis à Elavon par l'Entreprise conformément à la Section 1(b) des Dispositions générales du présent Chapitre. Elavon peut signaler les personnes coupables de Transactions frauduleuses aux agents des forces de l'ordre.

### Suspension des Services Émetteurs de factures-Direct.

Elavon peut suspendre l'accès de l'Entreprise ou d'un Client (ou restreindre temporairement l'utilisation) aux Services Émetteurs de factures-Direct si Elavon détermine qu'il y a un risque pour la sécurité, le crédit ou un risque légal qui peut interférer avec la prestation des Services Émetteurs de factures-Direct. Elavon se réserve aussi le droit de résilier de façon permanente l'accès d'un client aux Services Émetteurs de factures-Direct après réception d'un avis à l'Entreprise si, à la discrétion raisonnable d'Elavon, ce client fait une mauvaise utilisation des Services Émetteurs de factures-Direct ou s'il effectue des activités douteuses ou possiblement illégales. Elavon peut refuser toute Transaction si elle croit raisonnablement que cette Transaction comporte un risque légal ou un risque de fraude ou de crédit important. L'Entreprise coopérera dans la résolution de toute déclaration ou erreur présumée d'un Client et dans l'enquête de toute déclaration de fraude conforme aux Lois et Réglementations du Réseau de paiements.

### DISPOSITIONS DES SERVICES DE CARTE DE PAIEMENT

1. **Autorisation.** Elavon tentera d'obtenir une Réponse d'autorisation avant d'effectuer une Transaction. Elavon ne traitera que les Transactions qui ont reçu un Code d'approbation et d'autorisation positif. Un Code d'approbation et d'autorisation ne
- a. garantit pas le paiement final de l'Entreprise pour une Transaction;

- b. garantit pas que le Titulaire de la carte ne contestera pas ultérieurement la Transaction (toutes les Transactions par carte peuvent faire l'objet d'un Effet contre-passé, même après l'obtention d'un Code d'autorisation);
  - c. vous met pas à l'abri d'un Effet contre-passé pour les Transactions non autorisées ou de litiges relatives à la qualité des produits ou services; ou
  - d. les Codes d'autorisation n'annuleront aucune disposition du Contrat et ne valideront pas une Transaction frauduleuse.
2. **Reçu de Transaction par carte de crédit.** Si l'Entreprise accepte d'accorder au Titulaire de carte un remboursement de Transaction par carte de paiement traitée par Elavon, l'Entreprise doit demander un Reçu de transaction par carte de crédit par l'interface des Services Émetteurs de factures-Direct et doit émettre le crédit en utilisant le Reçu de transaction par carte de crédit. L'Entreprise ne fera pas de remboursement en argent comptant ou sous forme de chèque pour les Transactions effectuées à l'aide d'une carte de paiement. Elavon prélèvera du CDD le montant total nominal de chaque Reçu de transaction par carte de crédit traitée par Elavon. Elavon ne traitera pas de Reçu de transaction par carte de crédit lié à un quelconque Reçu de transaction qui n'a pas initialement été traité par Elavon, et Elavon ne traitera pas un Reçu de transaction par carte de crédit dont le montant excède le Reçu de transaction d'origine.
3. **Interchange.** Elavon n'est aucunement responsable de la catégorie ou de la tarification d'Interchange (y compris le taux de remise, les frais et suppléments), appliqués par les Réseaux de paiement ou autrement dus par l'Entreprise en ce qui a trait à toute Transaction traitée au moyen des Services Émetteurs de factures-Direct, sauf si l'Entreprise a l'obligation de payer un tarif Interchange plus élevé pour une Transaction uniquement du fait du manquement de la part d'Elavon de se conformer aux exigences de traitement de la Transaction convenues entre l'Entreprise et Elavon.

#### **DISPOSITIONS DES SERVICES DE CHÈQUE ÉLECTRONIQUES (ECS) ET DES SERVICES DE TRAITEMENT AUTOMATIQUE DES CHÈQUES (ACH)**

1. **Généralités.** Un Client doit fournir son autorisation à Elavon avant que celle-ci impute un débit CCA au compte du client, conformément au ECS-MOG. Elavon enregistrera l'autorisation de débit CCA du Client. Elavon conservera l'original ou un double de l'enregistrement de l'autorisation du client pour la période exigée par les Règles ECS applicables, et fera un exemplaire de cet enregistrement qui sera disponible à l'Entreprise pour des frais d'un montant indiqué dans le Formulaire d'inscription aux Services Émetteurs de factures-Direct.
2. **Déclarations supplémentaires** L'Entreprise déclare, en ce qui concerne toutes les Transactions ECS et CCA traitées et acceptées par Elavon en vertu du présent Chapitre, que
- a. pour les paiements ou les dépôts préétablis (PDP) ou les opérations de débit répétées, le Client est dûment autorisé à débiter le compte d'un client par écrit en vertu des Lois et des Règles ECS en vigueur,
  - b. la transaction commerciale représente une obligation du client qui effectue la Transaction ECS ou ACH, et
  - c. la Transaction ECS ou ACH correspond à des montants que le Client doit à l'Entreprise (y compris les taxes) et ne comporte aucun élément de crédit.

## CHAPTER 25. SERVICES 3D SECURE 2.0

Ce chapitre décrit les services 3D Secure offerts aux entreprises (les « **Services 3DS** »). Les Entreprises qui utilisent les Services 3DS respecteront toutes les exigences décrites au présent Chapitre.

### DÉFINITIONS 3DS

« **3DS** » ou « **3D Secure** » désigne un protocole d'authentification de commerce électronique qui est conçu pour permettre une méthode plus sécuritaire de traitement des transactions par carte de crédit et carte de débit grâce à l'utilisation d'authentification.

« **Client 3DS** » a le sens défini dans les spécifications 3DS.

« **Éléments de données 3DS** » signifie tous les éléments de données qui peuvent être recueillis et utilisés dans le cadre de l'authentification 3DS et, aux fins de clarté, comprennent les éléments de données obligatoires, facultatifs et conditionnels.

« **Transaction 3DS** » désigne toute transaction de paiement pour laquelle 3DS est utilisée pour authentifier le titulaire de la carte ou le consommateur.

« **Serveur de contrôle d'accès** » a le sens défini dans les spécifications 3DS.

« **Authentification** » désigne le processus de confirmation que la personne effectuant une transaction de commerce électronique a le droit d'utiliser la carte de crédit ou la carte de débit.

« **Défi** » a le sens défini dans les spécifications 3DS.

« **Serveur de l'annuaire** » a le sens défini dans les spécifications 3DS.

« **Spécifications de 3DS** » désigne le protocole et les fonctions de base 3-D Secure d'EMV (version 2.2.0, décembre 2018), la spécification SDK 3-D Secure d'EMV (version 2.2.0, décembre 2018) et la spécification d'information d'appareil SDK 3-D Secure d'EMV (version 2.1.0, octobre 2017), qui sont tous promulgués par EMVCo et qui peuvent être modifiés de temps à autre par EMVCo.

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES.

#### Description des services 3DS.

- Lorsqu'une transaction 3DS est initiée, certains éléments de données 3DS sont recueillis par le client 3DS de l'Entreprise et transmis au serveur 3DS d'Elavon (comme défini dans les spécifications 3DS). Le serveur 3DS transmet ensuite une demande d'authentification ainsi que les éléments de données 3DS recueillis au moyen du serveur d'annuaire de la marque de cartes au serveur de contrôle d'accès de l'Émetteur conformément aux spécifications 3DS. À la réception, et selon la nature de la demande d'authentification et des éléments de données 3DS applicables, le serveur de contrôle d'accès de l'Émetteur peut lancer un défi au Titulaire de carte via le client 3DS de la compagnie afin de compléter le processus d'authentification. Elavon n'a aucun contrôle sur le moment où les défis seront lancés ni dans quelles circonstances, ils le seront. En fonction de toutes les entrées reçues, le serveur de contrôle d'accès de l'Émetteur retournera une réponse d'authentification (par exemple, succès, échec, tentative, non disponible, erreur).
- Les services 3DS ne doivent être utilisés que pour les transactions de commerce électronique (sans carte).

- Pour toute transaction 3DS, les services 3DS dépendent de plusieurs facteurs hors du contrôle d'Elavon, y compris l'inscription de la carte de crédit ou la carte de débit pour les transactions 3DS, la compatibilité et la conformité aux spécifications 3DS de la marque de carte et l'Émetteur et la disponibilité et le bon fonctionnement de tous les systèmes et serveurs tiers.

#### **Garantie et limitations.**

- Elavon garantit que les services 3DS sont conformes aux spécifications 3DS et qu'ils ont été conçus conformément à celles-ci. Si EMVCo modifie ou met à jour les spécifications 3DS, en prenant connaissance de ces modifications ou mises à jour, Elavon déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour examiner ces modifications ou mises à jour et apporter des modifications aux services 3DS qui pourraient être exigés par ces modifications ou mises à jour.
- Elavon n'est pas responsable des erreurs ou des lacunes dans les spécifications 3DS et ne garantit pas que les services 3DS préviendront toutes les transactions frauduleuses.
- Les services 3DS ne comprennent pas, et Elavon n'en est pas responsable, les communications entre le Titulaire de carte, d'une part, et l'Émetteur ou l'Entreprise, y compris toute communication liée au défi transmise depuis ou vers le client 3DS de l'Entreprise ou d'autres appareils ou applications.
- Elavon n'est pas responsable des erreurs, des défauts, de la négligence ou de l'omission des marques de cartes ou des Émetteurs de cartes découlant des services 3DS ou des transactions 3DS.
- Les services 3DS dépendent de la disponibilité et du bon fonctionnement des serveurs d'annuaire, des serveurs de contrôle d'accès et d'autres systèmes, serveurs, logiciels et équipements n'appartenant pas à Elavon, y compris les systèmes, serveurs, logiciels et équipements de l'Entreprise. Par conséquent, Elavon n'est pas responsable de la disponibilité ou du bon fonctionnement d'un tel système, serveur, logiciel ou équipement n'appartenant pas à Elavon, ni de toute erreur ou inexactitude causée par ceux-ci.
- En cas de transaction frauduleuse, la détermination de la protection de responsabilité civile ou du changement de responsabilité revient exclusivement aux marques de cartes, et Elavon n'est pas responsable de toute détermination de la protection de responsabilité civile ou du changement de responsabilité qui serait préjudiciable à l'Entreprise.

#### **Obligations de l'Entreprise.**

- Avant que toute transaction 3DS soit amorcée, l'Entreprise s'assurera que, grâce aux conditions d'utilisation de son site Web, de la politique de confidentialité ou d'autres moyens, le Titulaire de carte ou le consommateur concerné a accepté la collecte de tous les éléments de données 3DS qui peuvent être recueillis ou utilisés en lien avec les Services 3DS.
- L'Entreprise est responsable de s'assurer que son client et ses systèmes 3DS sont entièrement conformes aux spécifications 3DS, y compris, sans s'y limiter, en recueillant et en fournissant tous les éléments de données 3DS nécessaires et pertinents pour chaque transaction 3DS.
- L'Entreprise est responsable de l'expérience du Titulaire de Carte dans le cas où le serveur de contrôle d'accès d'un Émetteur lance un défi dans le cadre du processus d'authentification, y compris, sans s'y limiter, en affichant et en présentant correctement tout renseignement lié au défi au Titulaire de Carte.

**Abandon des services 3DS.** Nonobstant toute disposition contraire du Contrat, Elavon peut résilier la prestation des Services 3DS à l'Entreprise à sa discrétion à tout moment, pour quelque raison que ce soit, en lui fournissant un préavis d'au moins 30 jours, y compris si les Spécifications 3DS sont modifiées d'une manière jugée inacceptable par Elavon. Si Elavon résilie les services 3DS, tous les autres services fournis en vertu du Contrat demeureront pleinement en vigueur à moins que les parties n'acceptent mutuellement le contraire par écrit.

## CHAPTER 26.

# SERVICES DE TRANSACTION DE CRÉDIT ORIGINALE (ORIGINAL CREDIT TRANSACTION/OCT)

Le présent Chapitre décrit les Services de transaction de crédit originaux qui sont offerts aux Entreprises. Les Entreprises qui utilisent de pareils services respecteront toutes les exigences décrites au présent Chapitre.

« Sur demande » est le Service de financement par lot de cartes de débit qui permet aux Entreprises de régler des fonds pour un lot en cours de Transactions sur une Carte de débit Visa ou Mastercard au dossier d'Elavon par l'intermédiaire de la plateforme Converge d'Elavon et Payments Insider

1. L'Entreprise doit s'inscrire et ajouter une carte de débit Visa/Mastercard valide par l'intermédiaire de Converge ou de Payments Insider pour figurer dans le dossier et doit configurer l'authentification multifactorielle par courriel ou message texte.
2. Une fois la carte de débit enregistrée, l'Entreprise peut choisir dans Converge ou Payment Insiders de régler un lot particulier en utilisant le financement accéléré sur demande.
3. Une fois terminé, le lot se fermera et inclura une seule ligne d'article qui affiche un crédit pour le montant total du lot en utilisant Sur demande. Cela remettra le lot à zéro pour éviter le double accès aux fonds.
4. Le jour suivant la réception du fichier de règlement du Réseau de paiements, Elavon débitera les fonds du DDA de l'Entreprise pour terminer l'activité de règlement.
5. L'Entreprise ne peut que tenter d'effectuer des transactions à la demande que pour un montant total en dollars autorisé par la réglementation des réseaux de paiement, par jour et par NIM.
6. Remarque : chaque banque émettrice a ses propres limites pour les fonds rapides sur les cartes de débit. La limite en place peut être inférieure aux fonds à verser, auquel cas la transaction sera refusée. Si la transaction est refusée, l'Entreprise devra utiliser une autre méthode pour recevoir les fonds sur sa carte de débit.

## CHAPTER 27.

### SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN

Le présent Chapitre décrit les services destinés aux agences de transport en commun concernant les Transactions sans contact uniquement effectuées au tourniquet, à la barrière, à l'autobus ou au point d'embarquement d'un Client de transport en commun où le montant final du tarif est calculé à l'aide de données dérivées d'un ou de plusieurs tapotements d'un Dispositif de paiement acceptable au cours d'une période de voyage pour certains (les « **Services de transport en commun** »). Les Entreprises qui utilisent de pareils services respecteront toutes les exigences décrites au présent Chapitre.

#### 1. **Mécanicien.**

- a. Les services de transport en commun permettent aux usagers des transports en commun de payer avec un Dispositif de paiement sans contact de la marque Visa ou pris en charge par Visa sans avoir à acheter un billet spécifique au transport en commun ou à acheter/recharger une carte spécifique au transport en commun. Les Dispositifs de paiement pris en charge par Visa sont déterminés par Visa à sa discrétion et peuvent inclure, sans s'y limiter, ceux qui portent la marque de MasterCard, American Express, Discover et JCB.
- b. Au tourniquet, à la barrière, à l'autobus ou au point d'embarquement, l'utilisateur tape un Dispositif de paiement sans contact acceptable afin d'accéder à un service de transport en commun. Le réseau de paiement vérifie que l'appareil de paiement est authentique, qu'il n'a pas expiré et qu'il peut être utilisé pour les déplacements. Après une vérification réussie, l'utilisateur peut commencer son voyage, et cette première utilisation sans contact est envoyée au système d'arrière-guichet de l'Entreprise.
- c. Chaque utilisation sans contact du dispositif de paiement est enregistrée tout au long du voyage de l'utilisateur, créant ainsi un historique du voyage pour le Dispositif de paiement de l'utilisateur. Cet historique est envoyé, stocké et traité dans le système administratif de l'Entreprise, ce qui permet à cette dernière d'offrir une gamme de tarifs flexibles, y compris des tarifs fixes, des tarifs basés sur la distance et le temps, et des tarifs multimodaux, ainsi que des caractéristiques telles que le plafonnement des tarifs (par exemple sur une période donnée), des concessions et des remboursements en cas de retards.
- d. Les trajets effectués pendant la période de déplacement applicable sont traités pour calculer le bon tarif à facturer à l'utilisateur, et ces tarifs sont reflétés sur le relevé du Dispositif de paiement applicable de l'utilisateur.
- e. Les détails et l'architecture des Services de transport en commun sont décrits plus en détail dans les guides Visa et, aux fins du présent chapitre, la définition des Réglementations du Réseau de paiement comprendra le guide de mise en œuvre de Visa pour la mobilité urbaine, le guide des exigences et de la mise en œuvre des terminaux de transport sans contact Visa et toute autre règle applicable au réseau de paiement de transport en commun, tels qu'ils peuvent être modifiés.

2. **Responsabilités d'Elavon.** Lors de la prestation des Services de transport en commun, les services d'Elavon seront limités à la fourniture d'activités d'autorisation, de compensation et de traitement des transactions de l'Entreprise; plus précisément, l'autorisation, le financement de l'Entreprise, le rapprochement des transactions, le traitement des litiges de rétrofacturation/fraude, la facturation de l'interchange, et la génération/livraison des relevés de l'Entreprise.

3. **Responsabilités de l'Entreprise.** Lors de l'utilisation des Services de transport en commun, l'Entreprise fournira ou passera un contrat avec un ou plusieurs tiers (qui seront considérés comme les fournisseurs de services de l'Entreprise) pour répondre aux exigences des commerçants de transport en commun (y compris les lecteurs de

cartes et l'équipement, l'authentification, la vérification de la date d'expiration, la vérification de la liste de refus, la vérification de la nouvelle carte, le calcul du tarif, la gestion de la liste de refus, la gestion des exceptions, le service à la clientèle et le recouvrement des créances) comme l'exigent les Réglementations du Réseau de paiement.

## CHAPTER 28. SERVICES AVANCE

Le présent Chapitre décrit les solutions technologiques permettant à certains clients de l'Entreprise d'avoir la possibilité de demander un prêt auprès des Partenaires de financement d'Elavon (« **Partenaires de financement** ») pour payer les biens et services achetés auprès de l'Entreprise (« **Services Avance** »). Lorsqu'un prêt d'un partenaire de financement à un client est réservé (un « **Prêt Avance** »), Elavon livrera les fonds du prêt à l'entreprise et l'entreprise accepte de payer à Elavon les frais associés, tous décrits dans le présent chapitre.

### La prestation de Services Avance

1. Elavon fournira à l'Entreprise un accès à des solutions technologiques qui permettent à un client d'explorer l'obtention d'un prêt d'un partenaire de financement comme moyen de payer l'achat du client si la transaction d'achat proposée répond aux critères de qualification établis par Elavon ou ses partenaires de financement (qui peuvent être modifiés de temps à autre sans préavis). L'accès à la solution technologique peut être fourni par l'intermédiaire d'un site tiers (un « **Portail tiers** »).
2. L'invitation à explorer les options de prêt apparaîtra avec d'autres modes de paiement comme l'utilisation d'une carte de crédit pour terminer la transaction.
3. Si un client n'est pas approuvé pour un prêt Avance ou choisit de ne pas accepter un prêt Avance offert, le client sera invité à effectuer la transaction d'achat avec un autre mode de paiement.
4. Un partenaire de financement peut choisir de fournir une contre-offre à un client, c.-à-d. une offre de prêt Avance d'un montant inférieur au montant de la facture. Les renseignements concernant cette contre-offre seront communiqués à l'Entreprise et cette dernière peut choisir de travailler avec le client pour générer une facture d'un montant égal ou inférieur à la contre-offre faite par le partenaire de financement.
5. Elavon fournira à l'Entreprise l'accès à un portail en ligne (le « **Portail marchand Avance** ») où les renseignements concernant l'état des demandes de prêt Avance peuvent être consultés et diverses fonctions exécutées, comme l'émission de factures à payer par l'intermédiaire d'un prêt Avance. Les fonctionnalités et les caractéristiques du Portail marchand Avance peuvent changer de temps à autre sans préavis à l'Entreprise, et Elavon n'est pas responsable envers l'Entreprise de ces changements.
6. Elavon fournira à l'Entreprise du matériel de marketing et du soutien connexe pour l'aider à promouvoir les offres de prêt par l'intermédiaire de la solution Avance. L'Entreprise n'utilisera que des supports publicitaires, marketing, promotionnels et autres documents connexes concernant les services Avance qui sont fournis ou approuvés par Elavon.
7. Elavon fournira à l'Entreprise du matériel pour former les employés de l'Entreprise concernant la solution Avance.
8. Si un prêt Avance est accepté par un client et réservé par un partenaire de financement, une carte virtuelle sera générée et présentée à Elavon pour traitement au nom de l'entreprise afin de compléter la transaction du client. Le traitement de la carte virtuelle sera conforme aux conditions du Contrat, notamment la partie des frais liés aux évaluations de la Marque de carte, mais à l'exclusion des autres frais d'interchange, qui sont remplacés par les Frais d'avance comme décrits dans la section Frais d'avance ci-dessous.
9. Un prêt Avance est une transaction uniquement entre le client et le partenaire de financement. Le partenaire de financement est responsable de l'administration et du service de chaque prêt Avance.

L'Entreprise n'a pas le droit de recevoir des renseignements concernant le statut ou l'exécution d'un prêt Avance.

### **Surveillance des partenaires de financement**

1. Elavon effectuera une diligence raisonnable sur les pratiques commerciales de chaque Partenaire de financement avant d'autoriser l'accès de ce Partenaire de financement aux clients de l'Entreprise, et l'effectuera périodiquement par la suite. Elavon examinera le processus décrit par chaque partenaire de financement pour émettre un prêt Avance afin de s'assurer qu'il est conforme à la loi applicable. Elavon n'est pas responsable si un partenaire de financement ne se conforme pas aux pratiques d'origine divulguées à Elavon.
2. Elavon exigera contractuellement de chaque Partenaire de financement qu'il (i) s'identifie clairement comme le prêteur d'un prêt Avance, (ii) aviser clairement chaque client que l'entrée dans un prêt Avance est facultative et n'est pas une condition pour effectuer la transaction d'achat avec l'Entreprise; (iii) mettre sa politique de confidentialité à la disposition d'un client avant que le partenaire de financement ne recueille des renseignements sur le client; (iv) fournir une explication claire des conditions, y compris le montant du paiement, le nombre de paiements à effectuer, la fréquence des paiements et le taux d'intérêt (le cas échéant) lors de toute offre de prêt aux clients; et (v) permettre à un client de passer en revue toutes les conditions de chaque offre de prêt avant d'accepter une offre de prêt. Elavon interdira expressément à ces Partenaires de financement de représenter que l'Entreprise est le créancier du prêt Avance.

### **Limitations des Services Avance**

1. Elavon peut limiter la portée des Services Avance offerts à l'Entreprise. Plus précisément, toutes les solutions technologiques peuvent ne pas être disponibles pour l'Entreprise, et certaines fonctionnalités associées aux Services Avance, comme la capitalisation multiple (décrite ci-dessous), peuvent ne pas être mises à la disposition de l'Entreprise.
2. Les Services Avance sont disponibles seulement pour les transactions effectuées avec les Numéros d'identification du commerçant (MID) qui sont (i) désignés par l'Entreprise dans les processus d'inscription ou autrement enregistrés ultérieurement, et (ii) spécifiquement acceptés par Elavon. Elavon peut refuser d'offrir les Services Avance sur certains numéros d'identification du commerçant (MID).
3. Elavon peut limiter la capacité de l'Entreprise à présenter la possibilité aux clients de demander un prêt Avance en établissant des critères d'admissibilité, y compris des attributs tels que la taille de la transaction et le type de biens ou de services achetés. Ces critères de qualification peuvent être modifiés par Elavon à tout moment sans préavis à l'Entreprise et seront automatiquement intégrés aux solutions technologiques.
4. Une invitation à explorer les options de prêt n'est pas une garantie que le client sera approuvé pour un prêt particulier.
5. Elavon ne contrôle pas les renseignements personnels des clients recueillis par ses partenaires de financement ou la façon dont ces renseignements sont utilisés pour prendre des décisions de prêt. On s'attend à ce que les partenaires de financement demandent la cote de crédit d'un client dans le cadre du processus d'appréciation du risque.

### **Obligations de l'Entreprise.**

1. En tout temps, pendant que l'Entreprise utilise les Services Avance, elle s'inscrira également à tout autre service Elavon nécessaire pour activer la fonctionnalité des Services Avance (cette inscription est gratuite).

2. L'Entreprise permettra aux Partenaires de financement d'utiliser le nom ou le nom commercial de l'Entreprise dans les relevés de facturation pour les clients qui sont approuvés et qui acceptent un prêt Avance pour aider ces clients à identifier le prêt; cependant, le nom de l'Entreprise ne sera pas utilisé dans les activités de recouvrement ou d'autres communications négatives faites à un client concernant son prêt Avance.
3. L'Entreprise ne tentera pas de facturer de frais supplémentaires pour toute transaction payée par l'entremise d'un prêt Avance. Le montant du paiement ne sera pas différent du montant facturé lorsqu'un mécanisme de paiement différent est utilisé.
4. L'Entreprise respectera et demandera à tous ses employés, agents et entrepreneurs de respecter tout plan de marketing convenu mutuellement par l'Entreprise et Elavon ou ses Partenaires de financement et n'utilisera pas de matériel de marketing autre que ceux fournis ou expressément approuvés par Elavon ou ses Partenaires de financement.
5. L'Entreprise fournira une formation à ses employés, agents et entrepreneurs concernant les Services Avance, comme l'exige Elavon, en utilisant le matériel de formation fourni ou approuvé par Elavon.
6. L'Entreprise interdit à ses employés, agents et entrepreneurs de faire des déclarations ou des garanties au client concernant les Prêt Avance ou leur capacité à être approuvé pour un Prêt Avance avec tout Partenaire de financement.
7. L'Entreprise fournira des rapports à Elavon de temps à autre, comme convenu séparément par les parties.
8. L'Entreprise veillera à ce que toutes les transactions soumises à un prêt Avance soient entre l'Entreprise et un client, et l'Entreprise ne servira pas de passerelle ou de conduit pour conclure les transactions entre les clients et les tiers.
9. L'Entreprise s'assurera que toutes les transactions référées pour un prêt Avance impliquent un achat de bonne foi d'un bien ou d'un service entre l'Entreprise et le client.
10. L'Entreprise n'acceptera aucun paiement d'un client sur un prêt Avance et demandera à tout client qui tente d'effectuer un tel paiement avec l'Entreprise d'envoyer des paiements selon les instructions du partenaire de financement concerné.
11. L'Entreprise ne doit pas, sans l'approbation écrite préalable d'Elavon, établir un plan de rémunération ou de récompense pour ses employés, agents ou entrepreneurs liés de quelque façon que ce soit à la promotion ou à l'utilisation des Services Avance.
12. L'Entreprise fournira toute l'aide nécessaire à Elavon pour enquêter sur les pratiques de vente de l'Entreprise associées aux Services Avance.
13. Les clients doivent remplir leur propre demande de prêt Avance et l'Entreprise accepte de ne pas remplir une demande de prêt Avance au nom d'un client. L'Entreprise peut mettre un appareil (comme une tablette) à la disposition d'un Client pour remplir une demande de prêt Avance. Chaque client doit pouvoir (i) examiner chaque écran qui demande des renseignements au client, (ii) confirmer que toutes les données saisies sont correctes, (iii) examiner toutes les offres de prêt Avance et (iv) faire sa propre sélection quant à savoir s'il choisit de procéder à un prêt Avance.
14. L'Entreprise est responsable de l'attribution des identifiants de connexion et de la détermination des droits d'accès accordés à ses employés pour le Portail marchand Avance. Elavon n'est aucunement tenue de détecter ou de prévenir, ni ne sera aucunement responsable du défaut de détecter ou de prévenir toute consultation ou utilisation non autorisée du Portail marchand Avance au moyen de tout identifiant de

connexion attribué par l'Entreprise. À la fin de l'accès de l'Entreprise aux Services Avance, toutes les autorisations accordées à l'Entreprise et à ses employés pour utiliser le Portail marchand Avance prendront immédiatement fin, et Elavon désactivera la connectivité et tout accès par l'Entreprise et ses employés.

#### Limitations concernant les fournisseurs de services

1. L'Entreprise peut engager des fournisseurs de services pour l'aider à présenter les Services Avance à ses clients. L'Entreprise est responsable d'identifier tous les fournisseurs de services à Elavon et à ses partenaires de financement et peut être tenue de signer d'autres documents qui (i) ordonnent à Elavon et à son partenaire de financement de travailler avec le Fournisseur de services identifié et (ii) dégagent Elavon et ses partenaires de financement de toute réclamation découlant des actions ou inactions du Fournisseur de services.
2. Elavon et ses partenaires de financement ne sont pas tenus de travailler avec les fournisseurs de services. Elavon et le partenaire de financement se réservent le droit d'exiger de tout fournisseur de services qu'il (i) remplisse les documents de diligence raisonnable demandés par Elavon ou son partenaire de financement, (ii) conclue toute entente jugée nécessaire par Elavon ou son partenaire de financement, (iii) présente les Services Avance d'une manière conforme à la loi, comme raisonnablement déterminé par Elavon ou son partenaire de financement, et (iv) fournisse des renseignements à jour et conclut des ententes modifiées à tout moment.

#### Fonctionnalité d'approbation préalable

Elavon peut permettre à l'Entreprise d'offrir à ses clients l'occasion d'explorer leur admissibilité à un prêt Avance avant le début d'une transaction d'achat. Elavon peut, à tout moment et sans préavis à l'Entreprise, résilier le droit de l'Entreprise d'offrir à ses clients la possibilité d'obtenir une approbation préalable pour un prêt Avance.

1. « **Approbation préalable** » désigne le contrat conditionnel d'un partenaire de financement pour effectuer un prêt Avance d'un montant maximal en dollars à un client potentiel de l'Entreprise pour payer une transaction d'achat avec l'Entreprise. Chaque approbation préalable est valide pour une période déterminée.
2. L'Entreprise se conformera aux directives d'Elavon lors de l'affichage de tout marketing de l'occasion de demander une approbation préalable. Elavon se réserve le droit de contrôler comment tout lien permettant d'accéder à l'application est affiché par l'Entreprise.
3. Les partenaires de financement peuvent déterminer le montant de toute approbation préalable, la durée de toute approbation préalable et toutes les conditions qui doivent être satisfaites pour conclure une transaction d'achat avec cette approbation préalable. Les conditions selon lesquelles une approbation préalable peut être émise peuvent être modifiées à tout moment par un partenaire de financement sans préavis à l'Entreprise.
4. L'Entreprise reconnaît que les conditions liées à une approbation préalable (comme les vérifications d'identité subséquentes) peuvent empêcher le client de conclure une transaction d'achat avec un prêt Avance, même s'il a reçu une approbation préalable.
5. Lors de l'émission d'une approbation préalable, les partenaires de financement peuvent afficher les offres de prêt facultatives puis inscrites par l'entreprise. L'Entreprise convient que ces Offres de prêt facultatives seront honorées par l'Entreprise lors d'une transaction d'achat subséquente pour la durée de cette approbation préalable, même si l'Entreprise a modifié les Offres de prêt facultatives disponibles avant la date à laquelle le client de Préapprobation termine la transaction d'achat.

6. Elavon s'assurera que ses partenaires de financement obtiennent tous les consentements nécessaires d'un client ayant émis une approbation préalable pour permettre à Elavon et au partenaire de financement de partager les coordonnées de ce client avec l'Entreprise. L'Entreprise se conformera à toutes les Lois applicables lorsqu'elle communiquera avec un client qui a une approbation préalable en utilisant les renseignements fournis par Elavon ou son Partenaire de financement et indemniserà Elavon et son Partenaire de financement contre tout dommage découlant du défaut de l'Entreprise de se conformer à la Loi applicable.

### Fonctionnalité de capitalisation multiple

Elavon peut permettre à l'Entreprise d'offrir à ses clients l'occasion d'explorer les prêts Avance avec capitalisation multiple (comme définie ci-dessous). Elavon peut, à tout moment et sans préavis à l'Entreprise, résilier le droit de l'Entreprise d'offrir à ses clients la possibilité d'obtenir un prêt Avance avec une capitalisation multiple.

1. « **Capitalisation multiple** » désigne une transaction d'achat où le paiement du prix d'achat est divisé en deux versements ou plus.
2. Elavon communiquera rapidement à l'Entreprise toutes les conditions établies par les Partenaires de financement en ce qui concerne la capitalisation multiple, y compris le nombre de versements autorisés dans une transaction de capitalisation multiple, les délais dans lesquels les demandes de capitalisation multiple peuvent être faites par l'Entreprise et toute limitation du pourcentage d'un prix d'achat qui peut être inclus dans des versements particuliers (les « **Exigences de la capitalisation multiple** »). Les partenaires de financement peuvent modifier l'une ou l'autre des exigences de capitalisation multiple sur préavis de trois jours ouvrables.
3. Le versement initial effectué à l'Entreprise dans le cadre d'une transaction de capitalisation multiple aura lieu dans le même délai que la réservation d'un prêt Avance sans capitalisation multiple. Les versements restants seront versés à l'Entreprise conformément aux exigences de capitalisation multiple, qui peuvent inclure une action positive de la part de l'Entreprise pour exiger la livraison d'un versement. Les frais Avance décrits dans la section Frais d'Avance ci-dessous seront appliqués à chaque versement. Le partenaire de financement avisera rapidement le client chaque fois qu'un versement dans une transaction de capitalisation multiple est distribué.
4. Un client ne sera pas tenu de commencer le remboursement d'un prêt Avance avec capitalisation multiple jusqu'à ce que tous les versements aient été distribués à l'Entreprise conformément aux exigences de capitalisation multiple.

### Règlement des litiges relatifs aux transactions financées par un prêt Avance

1. Si un client soulève à Elavon ou à un partenaire de financement un litige au sujet des biens ou services achetés auprès de l'entreprise par le biais d'un prêt Avance (ou dans le cas d'un capitalisation multiple, le paiement d'un versement), Elavon ou son partenaire de financement dirigera d'abord ce client vers l'entreprise pour résoudre le litige. Si l'Entreprise parvient à une résolution avec un client concernant un tel litige qui entraîne un remboursement partiel ou complet du prix d'achat, L'Entreprise (i) traitera un tel remboursement comme une transaction de crédit jointe à la carte virtuelle utilisée pour régler la transaction originale avec l'Entreprise, (ii) utiliser les codes de produit comme indiqué par Elavon pour assurer un remboursement des frais proportionnels associés à la transaction sous-jacente (à l'exclusion des frais d'évaluation du Réseau de paiement qui ne sont pas remboursables) et (iii) informer rapidement Elavon que ce remboursement partiel ou complet a été traité; y compris le nom du client, le montant du crédit et la date à laquelle le crédit a été soumis.

2. L'Entreprise ne peut pas résoudre un litige avec un client en fournissant un crédit en magasin ou un remboursement en espèces. L'Entreprise n'est pas tenue d'informer Elavon de toute résolution de litige qui entraîne uniquement un échange de marchandise pour un client.
3. Si un client n'est pas en mesure de résoudre le litige avec l'Entreprise à la satisfaction du client, le client peut contester la transaction conformément aux Réglementations du Réseau de paiement associées à la carte virtuelle utilisée pour régler la transaction. L'Entreprise sera liée par les Réglementations du Réseau de paiement dans le cas d'un tel litige. Tout montant qui en résulte est dû au client et constitue une rétrofacturation, et aucune partie des frais facturés avec la transaction d'origine ne sera retournée à l'Entreprise.
4. Si un crédit est soumis par l'Entreprise ou si le processus de litige du Réseau de paiement entraîne une rétrofacturation, Elavon collaborera avec le Partenaire de financement applicable pour fournir les fonds nécessaires afin que le compte de prêt du client puisse être crédité correctement. Elavon indemnifiera l'Entreprise contre tout dommage invoqué par un client si l'Entreprise a soumis un crédit en temps opportun et que ce crédit n'est pas appliqué en temps opportun par Elavon ou le Partenaire de financement.

### Résiliation ou Suspension

1. Elavon peut résilier l'utilisation des Services Avance ou toute autre fonctionnalité de ceux-ci ou y mettre fin à tout moment et pour quelque raison que ce soit. L'accès aux services Avance peut ne pas être disponible à un moment donné en raison d'interruptions planifiées ou d'autres problèmes techniques. Elavon ne contreviendra pas au Contrat si les Services Avance ne sont pas disponibles pour un moment donné ou pour un client particulier.
2. L'Entreprise peut à tout moment, sur demande d'un préavis de 30 jours, demander à Elavon de cesser d'offrir les Services Avance à l'Entreprise et à ses clients. La résiliation des Services Avance n'aura aucune incidence sur les transactions déjà approuvées ou réservées par les Partenaires de financement.

### Frais d'Avance

1. Si un client accepte un prêt Avance et que la transaction d'achat est conclue, l'Entreprise paiera à Elavon les frais correspondants pour cette transaction en fonction des frais d'Avance alors applicables. Les « **Frais d'Avance** » comprennent (i) les évaluations standard du Réseau de paiement facturées en vertu du Contrat, (ii) les frais applicables pour toute Offre de prêt standard sélectionnée par le client et (iii) les frais applicables pour toute Offre de prêt facultative choisie par l'Entreprise et sélectionnée par le client.
2. Les frais associés à chaque Offre de prêt standard et à chaque Offre de prêt facultative sont divulgués à l'Entreprise au moment de l'inscription initiale aux Services Avance. Nonobstant toute disposition contraire du Contrat, Elavon peut mettre à jour les Frais d'avance pour l'une des Offres de prêt standard ou les Offres de prêt facultatives de temps à autre moyennant un préavis de 30 jours à l'Entreprise.
3. Certains droits d'accès attribués par l'Entreprise dans le Portail marchand Avance permettront au détenteur de ce droit d'accès d'ajouter ou de supprimer les Offres de prêt facultatives particulières qui peuvent être présentées aux clients de l'Entreprise. L'Entreprise est seule responsable d'attribuer les droits d'accès appropriés et de surveiller les actions de ses employés dans la modification des Offres de prêt facultatives. Elavon se réserve le droit de limiter la vitesse à laquelle l'Entreprise peut apporter des modifications à ses Offres de prêt facultatives.

**Avis de non-responsabilité**

L'ENTREPRISE COMPREND ET CONVIENT QUE TOUTE UTILISATION ET TOUT ACCÈS AUX SERVICES PRÉALABLES SONT FOURNIS « TELS QUELS » SANS AUCUNE DÉCLARATION OU GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, D'ABSENCE D'INTERFÉRENCE ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON. DE PLUS, ELAVON DÉCLINE EXPRESSÉMENT TOUT TYPE DE DÉCLARATION OU DE GARANTIE CONCERNANT LA DISPONIBILITÉ OU LE TEMPS DE RÉPONSE DES SERVICES D'AVANCE OU QUE L'ACCÈS AUX SERVICES D'AVANCE SERA ININTERROMPU OU DÉNUÉ D'ERREUR, Y COMPRIS TOUTE DISPONIBILITÉ PAR L'INTERMÉDIAIRE D'UN PORTAIL TIERS. NI ELAVON NI AUCUN DE SES REPRÉSENTANTS NE SERONT TENUS RESPONSABLES ENVERS L'ENTREPRISE OU TOUTE AUTRE PARTIE DE TOUTE PERTE OU BLESSURE DÉCOULANT DES SERVICES D'AVANCE OU DE L'INCAPACITÉ D'UTILISER LES SERVICES D'AVANCE OU CAUSÉE EN TOUT OU EN PARTIE PAR CEUX-CI.

## CHAPTER 29.

# POINT DE VENTE ELAVON

Ce Chapitre décrit la solution de paiement au PDV d'Elavon (le « **Point de vente Elavon** ») et l'application mobile (l'« **Application Elavon** ») mises à la disposition des Entreprises. Les Entreprises qui utilisent l'Application Elavon respecteront toutes les exigences décrites dans le présent Chapitre.

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES.

En téléchargeant, en installant ou en utilisant l'Application Elavon, l'Entreprise accepte d'être liée par le présent Chapitre et la [Politique de confidentialité](#) d'Elavon aux États-Unis, ou la [Politique de confidentialité](#) de talech au Canada, selon le cas, qui régit la collecte et l'utilisation de certains renseignements personnels et non personnels saisis par l'Application Elavon ou par le biais de l'utilisation des Services de cartes-cadeaux, et qui sont incorporés dans le Contrat et en font partie intégrante.

L'Entreprise doit se conformer à toutes les modalités de tiers applicables lorsqu'elle utilise l'Application Elavon ou les Services de cartes-cadeaux. Par exemple, l'utilisation par l'Entreprise de l'Application Elavon ou des Services de cartes-cadeaux ne doit pas enfreindre les modalités du contrat lié aux services de données sans fil de l'Entreprise pour l'appareil sur lequel l'Application est installée.

Le Point de vente Elavon et l'Application Elavon sont considérées comme des services au titre du Contrat.

### Restrictions de licence et d'utilisation générale

Elavon accorde par les présentes à l'Entreprise une licence limitée, non exclusive, révocable, non transférable et non cessible pour utiliser l'Application Elavon aux États-Unis d'Amérique et au Canada dans le seul but d'accéder au Point de vente Elavon, à condition que l'Entreprise ne fasse ni ne distribue aucune copie de l'Application Elavon et n'utilise pas l'Application Elavon à l'extérieur des États-Unis d'Amérique et du Canada. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, tout accès à l'Application Elavon ou aux services accessibles par l'entremise de l'Application Elavon par des outils automatisés d'enquête, des robots ou des outils de collecte ou d'extraction de données répétitives, des routines, des scripts ou d'autres mécanismes similaires, est expressément interdit. Pour plus de précision, la licence accordée à l'Entreprise aux termes des présentes ne comprend pas le droit de faire ou de distribuer des copies de l'Application Elavon, d'utiliser l'Application Elavon au bénéfice d'un tiers ou de monétiser l'utilisation de l'Application Elavon.

### Durée et résiliation

L'Entreprise peut mettre fin à l'utilisation de l'Application Elavon pour des raisons de commodité à tout moment en supprimant l'Application Elavon de tous les appareils sur lesquels elle est installée et qui appartiennent à l'Entreprise ou sont sous son contrôle, puis en communiquant avec Elavon.

### Modifications et accès à l'Application talech

Elavon se réserve le droit de modifier ou d'interrompre l'Application Elavon ou le Point de vente Elavon à l'entière discrétion d'Elavon, avec ou sans préavis à l'Entreprise. Elavon n'est pas responsable envers l'Entreprise ni de tiers si Elavon exerce son droit de modifier ou d'interrompre l'Application Elavon ou le Point de vente Elavon.

### Soutien et maintenance

Elavon n'est pas tenu de fournir des services de soutien ou de maintenance à l'Entreprise concernant l'Application Elavon. Toute plainte, question ou réclamation liée à l'Application Elavon peut être adressée à Elavon, Inc., 200 S 6<sup>th</sup>

Street, Minneapolis, Minnesota 55415, ou en communiquant avec Elavon au 1 888 995-1998 ou à l'adresse [support@talech.com](mailto:support@talech.com) (É.-U.) ou [casupport@talech.com](mailto:casupport@talech.com) (Canada).

## CONDITIONS D'APPLE

Les conditions suivantes du présent Contrat s'appliquent si l'Entreprise accède à l'Application à partir de l'App Store d'Apple. Elavon et l'Entreprise reconnaissent que le présent Contrat n'a pas été conclu avec Apple, Inc. ou l'une de ses filiales (« Apple »), et Apple n'est pas responsable de l'Application Elavon ni de son contenu, y compris en ce qui a trait à l'information ou au contenu reçu par l'entremise de l'Application Elavon ou des services accessibles par l'entremise de l'Application Elavon. La licence relative à l'Application est limitée à l'utilisation de l'Application sur tout produit de marque Apple que l'Entreprise possède ou contrôle, et ce, conformément aux Règles d'utilisation énoncées dans les Conditions d'utilisation de l'App Store d'Apple.

L'Entreprise reconnaît et convient que (i) Apple n'est pas tenue de fournir à la l'Entreprise des services d'assistance ou de maintenance liés à l'Application Elavon; (ii) Apple n'a aucune obligation de garantie concernant l'Application Elavon; (iii) en cas de réclamation d'un tiers selon laquelle l'Application Elavon ou la possession et l'utilisation de l'Application Elavon par l'Entreprise enfreignent les droits de propriété intellectuelle dudit tiers, Apple n'est pas responsable de l'enquête, de la défense, du règlement ou de la décharge de toute réclamation pour violation de la propriété intellectuelle; (iv) dans la mesure permise par la loi, Apple ne sera pas responsable envers l'Entreprise pour tout(e) réclamation, perte, responsabilité, dommage, coût ou dépense attribuable à une défaillance de l'Application Elavon; et (v) Apple n'est pas responsable envers l'Entreprise pour toute réclamation relative à l'Application Elavon ou à la possession et/ou l'utilisation de l'Application Elavon par l'Entreprise, y compris, mais sans s'y limiter, (a) les réclamations en matière de responsabilité du fait des produits, (b) toute réclamation selon laquelle l'Application Elavon ne serait pas conforme à une exigence légale ou réglementaire applicable, et (c) les réclamations découlant de la législation sur la protection des consommateurs ou d'une législation similaire.

Apple et les filiales d'Apple sont les tiers bénéficiaires désignés dans le présent Contrat et, à ce titre, peuvent appliquer les modalités du Contrat à l'encontre de l'Entreprise; les bénéfices liés aux modalités du présent paragraphe devant être conservés en fiducie par Elavon. Sous réserve des droits d'Apple à exiger l'application du présent Contrat à titre de tiers bénéficiaires, une personne qui n'est pas partie au Contrat n'a aucun droit, en vertu de la loi applicable, d'exiger l'application de l'une ou l'autre des modalités du Contrat.

## SERVICES LIÉS AUX CARTES-CADEAUX

Les conditions suivantes du présent Contrat décrivent certains Services liés aux cartes-cadeaux qui sont offerts à l'Entreprise si celle-ci a obtenu l'approbation par Elavon pour bénéficier des Services liés aux cartes-cadeaux.

### Définitions des services liés aux cartes-cadeaux

« **Carte-cadeau** » désigne une carte, un code ou un dispositif spécial, acheté ou reçu par un Client (y compris toute carte, tout code ou tout dispositif promotionnel) qui est échangeable contre des marchandises ou d'autres transactions ou services avec l'Entreprise.

« **Services liés aux cartes-cadeaux** » désigne la mise en place du Programme de cartes-cadeaux et les services décrits ci-dessous fournis par Elavon à l'Entreprise.

« **Plateforme** » désigne les systèmes hébergés directement ou indirectement par Elavon à partir desquels (i) l'Entreprise établit son Programme de cartes-cadeaux, et (ii) les Services liés aux cartes-cadeaux sont fournis à l'Entreprise.

« **Matériel pris en charge** » désigne le matériel, les systèmes et l'équipement, y compris les dispositifs de point de vente, nécessaires à l'Entreprise pour utiliser les Services liés aux cartes-cadeaux sélectionnés par l'Entreprise.

« **Portail Web** » désigne un portail Web fourni par Elavon à travers lequel l'Entreprise peut obtenir de l'information et des guides relatifs aux Services et à la Plateforme liés aux cartes-cadeaux, et peut accéder à des paramètres spécifiques du programme de l'Entreprise par le truchement des tableaux de bord, consulter l'information sur les transactions du Client, créer des offres supplémentaires des Clients et récupérer les rapports concernant le Programme de cartes-cadeaux de l'Entreprise.

### Caractéristiques et exigences

1. Aperçu des Services liés aux cartes-cadeaux. Elavon offre les Services liés aux cartes-cadeaux par le biais de la Plateforme. L'accès de l'Entreprise et l'utilisation des Services et de la Plateforme liés aux cartes-cadeaux sont soumis au Contrat et aux matériaux mis à la disposition de l'Entreprise par Elavon qui se rapportent aux Services liés aux cartes-cadeaux, y compris les guides de référence rapide et les guides de meilleures pratiques.
2. Portail Web et portail Client. Elavon fournira à l'Entreprise un accès au portail Web. L'Entreprise s'engage à examiner et à se conformer aux matériaux mis à disposition par Elavon par le portail Web de temps à autre dans le cadre de l'utilisation par l'Entreprise des Services liés aux cartes-cadeaux et son fonctionnement de son Programme de cartes-cadeaux. Elavon fournit également un portail Client grâce auquel un client peut vérifier le solde de sa carte-cadeau.
3. Dispositions générales.
  - Elavon héberge et met à la disposition de l'Entreprise le portail Web.
  - L'Entreprise doit utiliser du Matériel compatible afin de faire pleinement usage des Services liés aux cartes-cadeaux, et certains Services liés aux cartes-cadeaux ou la totalité de ces derniers peuvent être indisponibles ou peuvent mal fonctionner si l'Entreprise ne les utilise pas avec du Matériel compatible. L'Entreprise peut obtenir d'Elavon une liste à jour du Matériel compatible sur demande, qu'Elavon peut mettre à jour de temps à autre. Elavon n'aura aucune responsabilité concernant l'exécution ou l'inexécution des Services liés aux cartes-cadeaux, y compris toute erreur ou défectuosité pouvant survenir dans le cadre des Services liés aux cartes-cadeaux, si l'Entreprise utilise les Services liés aux cartes-cadeaux avec tout dispositif de point de vente qui n'est pas du Matériel compatible.
  - L'entreprise ne peut pas acquérir de droits de propriété intellectuelle, de fonds de commerce, de savoir-faire ou tout autre droit de propriété de toute forme ou de toute nature dans la Plateforme ou les Services liés aux cartes-cadeaux. Tous les droits de propriété intellectuelle, de fonds de commerce, de savoir-faire ou tout autre droit de propriété concernant la Plateforme ou les Services liés aux cartes-cadeaux, sont et demeurent la propriété exclusive d'Elavon ou de ses concédants de licence.
  - L'Entreprise doit (i) coopérer avec Elavon dans le cadre des Services liés aux cartes-cadeaux, et (ii) fournir à Elavon toute information et tout accès (qui peut être un accès à distance) sur demande raisonnable au Matériel et au personnel de l'Entreprise aux fins de faciliter l'installation des dispositifs de point de vente à utiliser dans le cadre des Services liés aux cartes-cadeaux.
  - L'Entreprise doit utiliser tout moyen raisonnable d'empêcher l'accès ou l'utilisation sans autorisation de la Plateforme et des Services liés aux cartes-cadeaux, et si tout accès ou toute utilisation survient sans autorisation, l'Entreprise en avisera Elavon immédiatement.
  - L'Entreprise reconnaît et convient qu'il est de la seule responsabilité de l'Entreprise de se conformer à toutes les lois applicables aux cartes-cadeaux, y compris celles liées à la vente, la distribution, le remboursement, l'expiration et la déshérence des cartes-cadeaux (y compris les cartes promotionnelles) et des soldes connexes; (y compris toutes les lois relatives à l'achat, les frais de service et de dormance, Lois relatives à la transmission d'argent, et les lois relatives à la protection

des consommateurs), en incluant spécifiquement la règle d'accès prépayé (31 CFR Parties 1010 et 1022), toutes les autres règles promulguées et les directives publiées par la division du Réseau d'application de la loi sur les crimes financiers du Département du Trésor des États-Unis; et tous les territoires applicables, les lois provinciales et fédérales au Canada. Elavon ne fournit pas de conseils juridiques en ce qui a trait à la conformité aux lois, et l'Entreprise doit consulter son propre conseiller juridique si elle a des questions concernant la conformité. Les Entreprises situées dans des territoires qui n'autorisent pas les frais de service (comme l'Arizona et New York) n'exigeront pas de frais de service à l'égard des cartes-cadeaux.

- L'Entreprise reconnaît et accepte qu'Elavon ne peut être tenue responsable de l'enregistrement ou du stockage de toute donnée concernant les clients et de toute information relative à la vente de toute carte-cadeau jusqu'à ce que cette information soit reçue et validée par Elavon.
  - L'Entreprise comprend et consent à ce que ses obligations en matière de sécurité des données en vertu du Contrat s'appliquent à toutes les données des clients qu'elle recueille ou reçoit dans le cadre des Services liés aux cartes-cadeaux, et l'Entreprise accepte de se conformer à ces obligations en matière de sécurité des données à l'égard de toutes les données des clients qu'elle peut recueillir, recevoir ou auxquelles elle peut accéder dans le cadre des Services liés aux cartes-cadeaux.
  - L'Entreprise doit utiliser exclusivement Elavon (y compris les fournisseurs de services désignés par Elavon) pour des Services liés aux cartes-cadeaux similaires aux Services liés aux cartes-cadeaux, et l'Entreprise ne recevra pas de Services liés aux cartes-cadeaux similaires aux Services liés aux cartes-cadeaux de tout tiers non approuvé par Elavon par écrit.
  - ELAVON N'EST PAS RESPONSABLE DE L'ACCÈS OU DE L'UTILISATION NON AUTORISÉS DE TOUTE CARTE-CADEAU. EN OUTRE, ELAVON NE FAIT AUCUNE DÉCLARATION OU GARANTIE QUANT À LA PERTINENCE OU LA RENTABILITÉ POUR L'ENTREPRISE DE TOUT PROGRAMME OU TOUTE SOLUTION DE CARTE-CADEAU EMONEY ADOPTÉ PAR L'ENTREPRISE DANS LE CADRE DE SON PROGRAMME DE CARTE-CADEAU, MÊME SI ELAVON PROMET LADITE SOLUTION COMME UN OUTIL COURANT OU COURONNÉ DE SUCCÈS PAR LE PASSÉ AU SEIN DE L'INDUSTRIE OU DU MARCHÉ DE L'ENTREPRISE.
  - L'Entreprise indemniserà Elavon et chacun de ses dirigeants, administrateurs, actionnaires, agents, préposés, successeurs et ayants droit de toutes les Pertes découlant de l'utilisation des Services liés aux cartes-cadeaux par l'Entreprise ou de l'émission de cartes-cadeaux par l'Entreprise.
  - Si un emplacement particulier ferme ou change son Numéro d'identification de marchand (NIM), Elavon peut facturer à toute succursale ouverte tous les frais liés aux transactions subséquentes traitées sur les Cartes-cadeaux activées par le NIM fermé. Cela s'applique à toutes les opérations générées par le système, incluant les transactions de déduction. Les frais mensuels facturés pour la carte-cadeau et les Services liés aux cartes-cadeaux fournis en ce qui concerne la succursale fermée peuvent également être facturés à toute succursale ouverte.
4. Important : Pas de marketing par courriel auprès des clients. L'Entreprise n'utilisera pas les adresses de courriel recueillies par l'Entreprise relativement aux cartes-cadeaux à des fins de marketing sans le consentement affirmatif des clients (c.-à-d., inscription ou « adhésion » distincte).
5. Traitement des transactions de cartes-cadeaux. Dans le cadre de traitement des Transactions de cartes-cadeaux, l'Entreprise doit respecter les exigences suivantes :
- Fournir à Elavon toutes les informations et les données demandées par Elavon pour fournir des Services liés aux cartes-cadeaux dans le cadre de l'acceptation des cartes-cadeaux par l'Entreprise, y compris l'emplacement des dispositifs de point de vente et de données du Client.
  - Maintenir tous les reçus de transaction et autres reçus comme l'exigent les lois.

- Établir des procédures de vérification de l'identité d'une personne qui achète des cartes-cadeaux d'une valeur de 10 000 \$ ou plus au cours d'une même journée et obtenir des renseignements identificateurs concernant cette personne, notamment le nom, la date de naissance, l'adresse et le numéro d'identification. L'entreprise doit conserver ces renseignements identificateurs pendant cinq ans à compter de la date de la vente des cartes-cadeaux.
- S'assurer que des frais ou des dates d'échéance s'appliquent aux cartes-cadeaux.
- Lorsque l'Entreprise vend une carte-cadeau de son emplacement physique ou de ses emplacements, y compris les ventes réalisées par l'intermédiaire du commerce électronique, l'Entreprise est responsable de la perception et du règlement de tous les fonds relatifs à la vente de cartes-cadeaux, y compris les coûts de traitement associés à cet achat (tels que les frais de transaction par carte de crédit ou des frais de services bancaires, le cas échéant).
- L'Entreprise consent à ce que toutes les cartes-cadeaux soient imprimées par Elavon ou tout fournisseur approuvé par Elavon.

#### 6. Traitement des Services liés aux cartes-cadeaux

- Le traitement électronique des transactions et des achats effectués par les clients à l'aide de cartes-cadeaux. Elavon confirmera par voie électronique que le titulaire de la carte présentant la carte-cadeau pour l'achat de biens ou de Services liés aux cartes-cadeaux par le biais de l'Entreprise a un compte de carte-cadeau actif sur la Plateforme et qu'il y a suffisamment de valeur associée à la carte-cadeau pour permettre au Client de compléter l'achat. Elavon ajustera le compte de Carte-cadeau du Client, soit par un débit ou par un crédit, selon le cas, au montant de la transaction approuvée.
- Entretien du dossier de la transaction. Elavon maintiendra un dossier électronique accessible des transactions effectuées utilisant une carte-cadeau pour la durée de vie du solde de la carte et après que le solde de la carte soit épuisé pour une période d'au moins soixante (60) jours.
- Temps d'arrêt. L'Entreprise ne traitera pas les transactions de cartes-cadeaux si la Plateforme ou les Services liés aux cartes-cadeaux sont en panne et ne permettent pas de vérifier la validité et le solde disponible sur une carte-cadeau. L'Entreprise sera seule responsable de toute perte ou tout dommage encourus si l'Entreprise traite une transaction de carte-cadeau sans réception d'une telle vérification.

#### 7. Motif sur la carte-cadeau électronique

- Maquette électronique. Le cas échéant, l'Entreprise est responsable de la présentation du motif électronique à Elavon pour approbation, comme décrit dans les spécifications graphiques et au manuel de procédures prévues séparément par Elavon (avec toutes leurs modifications successives, les « **Spécifications et procédures graphiques** »). L'Entreprise comprend que la preuve de la carte ne peut pas être créée sans la présentation de motifs, si demandé ou exigé. L'Entreprise doit se conformer aux Procédures et spécifications graphiques. Le défaut de soumettre le motif ou de se conformer aux spécifications et procédures graphiques peut entraîner des frais supplémentaires facturés à l'Entreprise pour le travail de conception réalisé pour corriger le motif et créera un retard du processus de production de cartes. Elavon ne peut être tenue responsable de la qualité des cartes produites utilisant un motif qui ne respecte pas les spécifications et les procédures graphiques. Les motifs numériques doivent être soumis à :

Artwork@Elavon.com

OU

Elavon, Inc.

À l'attention de : Embarquement – EGC

7300 Chapman Highway  
Knoxville, TN 37920

Lors de l'envoi du motif, veuillez inclure :

1. Nom et MID de l'Entreprise
2. Indiquer commande de carte standard ou personnalisée
3. Le nom et numéro de téléphone de contacts du graphique en cas qu'il y ait des questions ou des problèmes avec le motif présenté

Pour obtenir les spécifications complètes détaillées, veuillez envoyer une demande de spécifications et procédures graphiques à [Artwork@Elavon.com](mailto:Artwork@Elavon.com). Dans la demande, veuillez indiquer s'il s'agit de spécifications pour une carte standard ou personnalisée.

- Épreuves et la procédure de production. Les épreuves pour les commandes de cartes personnalisées sont fournies par voie électronique et envoyées au courriel fourni. Veuillez imprimer l'épreuve, signer et retourner par télécopieur conformément aux instructions sur l'épreuve. Une épreuve est incluse dans les coûts de production de la carte. Chaque épreuve supplémentaire sera facturée à trente-cinq dollars (35 \$) chacun. Toutes les épreuves pour les commandes de carte standard sont fournies par voie électronique en tant que document PDF d'Adobe. L'épreuve sera envoyée à l'adresse courriel au dossier auprès d'Elavon. Si l'épreuve est acceptable, il suffit de répondre au courriel et indiquer l'approbation. Veuillez fournir des informations détaillées si des changements sont nécessaires. Dans certains cas, l'Entreprise peut également recevoir une épreuve de l'imprimeur et devoir suivre les instructions comprises dans l'épreuve. **IMPORTANT : Les graphiques incorrects RETARDERONT une commande. Après que l'Entreprise ait approuvé l'épreuve, le calendrier normal de production pour la livraison de la carte est de 4 à 5 semaines pour les cartes standard et deux semaines pour les cartes personnalisées (moins de 50 000).**

## CHAPTER 30.

# SERVICES DE TRAITEMENT D'OPTIMISATION DES CARTES COMMERCIALES

Le présent Chapitre décrit les services par lesquels Elavon facilitera l'autorisation et le règlement des paiements effectués à l'aide de certaines cartes commerciales admissibles auxquelles des taux d'interchange de niveau 2 ou 3 peuvent être appliqués lorsque les éléments de données nécessaires établis par le Réseau de paiement concerné à l'égard de ces niveaux sont inclus dans le fichier de transaction applicable (« **Traitement d'optimisation des cartes commerciales** »).

### 1. Services d'optimisation.

- a. Elavon fournira à l'Entreprise le service de Traitement d'optimisation des cartes commerciales pour les cartes commerciales admissibles qui sont acceptées par l'Entreprise par l'intermédiaire de ses services de traitement de cartes existants. Elavon fournira le service de traitement d'optimisation des cartes commerciales en même temps que les autres services de traitement qu'elle fournit à l'Entreprise. En ce qui concerne les Transactions effectuées par carte commerciale, si l'Entreprise n'a pas transmis certains éléments de données de niveau 2 et 3, Elavon insérera les éléments de données de niveau 2 et 3, pour chaque compte identifié, dans les champs de données de transaction applicables.
- b. « **Éléments de données de niveau 2 et de niveau 3** » désigne les éléments de données établis par Visa et Mastercard pour être inclus dans le fichier de transaction pour le traitement et le règlement des cartes de niveau 2 (p. ex., montant de la taxe) ou des cartes de niveau 3 (p. ex., code postal d'expédition, code de marchandise), selon le cas, qui permettent à la marque de carte concernée d'appliquer des taux d'interchange réduits aux transactions par carte de niveau 2 ou de niveau 3.
- c. Sauf disposition contraire prévue dans le Contrat, Elavon n'aura aucune obligation envers l'Entreprise ou tout tiers de rapprocher, modifier ou ajuster les éléments de données (p. ex., les montants, les quantités, les valeurs ou les montants de taxe de vente) déjà inclus par l'Entreprise pour remplir les champs de données nécessaires au traitement d'optimisation des cartes commerciales et n'assume aucune responsabilité, garantie ou assurance quant à la caractérisation ou la classification de toute transaction par une marque de carte ou son émetteur à des fins d'interchange, d'évaluation ou d'autres frais.

### 2. Mise en œuvre.

- a. Activation initiale. Le service de traitement d'optimisation des cartes commerciales est activé et désactivé au niveau de l'identification du commerçant (NIC).
- b. Activation/désactivation future. Elavon déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour activer ou désactiver le service de traitement d'optimisation des cartes commerciales pour un ou plusieurs NIC spécifiques dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception d'un avis de l'Entreprise sous la forme suivante :

À l'attention du : Responsable du soutien aux opérations mondiales et des relations avec la clientèle chez Elavon

Notification pour activer/désactiver le service de traitement de l'optimisation des cartes commerciales

Date d'entrée en vigueur : [insérer la date d'activation/désactivation souhaitée]

Liste des numéros d'identification du commerçant : [insérer les NIC touchés]

3. **Aucune confiance.** Les éléments de données de niveau 2 insérés par Elavon sont uniquement destinés à faciliter le traitement d'optimisation des cartes commerciales et l'Entreprise n'utilisera pas ces informations à des fins de déclaration fiscale ou pour d'autres obligations (même lorsque ces informations apparaissent sur un relevé de paiement par carte commerciale applicable). Elavon décline toute garantie, expresse, implicite ou légale (y compris toute garantie implicite d'exactitude) concernant les éléments de données de niveau 2 insérés par Elavon, et Elavon ne sera pas responsable des pertes que l'Entreprise pourrait subir en raison de sa confiance dans ces informations utilisées pour satisfaire à ses obligations légales ou autres obligations de déclaration.
4. **Frais et paiement.**
  - a. **Frais.** La contrepartie pour le service de traitement d'optimisation des cartes commerciales est indiquée dans le formulaire d'inscription ou le barème applicable dans lequel l'Entreprise a choisi d'utiliser les services de traitement d'optimisation des cartes commerciales. Pour plus de clarté, indépendamment de cette rémunération, Elavon continuera à percevoir tous les autres coûts, frais et dépenses par transaction, comme prévu dans le contrat.
  - b. **Paiement.** Sauf indication contraire des parties, Elavon débitera les coûts, frais et dépenses par transaction pour le traitement d'optimisation des cartes commerciales conformément à ses accords et conventions de facturation alors en vigueur pour ses autres services de traitement.
5. **Durée.** Le service de traitement des cartes commerciales se poursuivra jusqu'à la fin de la durée du contrat, sauf résiliation par l'une des parties moyennant un préavis écrit de 30 jours à l'autre partie, laquelle résiliation n'aura aucune incidence sur le Contrat sous-jacent. Tout changement dans le programme de tarification de l'Entreprise pour une tarification forfaitaire, fixe ou échelonnée entraînera automatiquement la résiliation du traitement d'optimisation des cartes commerciales, simultanément à la mise en œuvre du changement dans le programme de tarification de l'Entreprise.

## CHAPTER 31. SERVICES AU CANADA

Le présent Chapitre décrit certaines exigences auxquelles les Entreprises qui font affaire au Canada (« **Entreprises canadiennes** ») doivent se conformer. Les Entreprises canadiennes doivent appliquer un contrat distinct ou obtenir une approbation leur permettant de recevoir des Services d'Elavon en ce qui concerne les transactions acceptées dans les établissements de l'Entreprise au Canada. Les Entreprises canadiennes doivent satisfaire aux exigences établies dans le Contrat et dans le Guide d'exploitation, puisqu'elles sont complétées ou modifiées par les exigences énoncées dans le présent Chapitre.

En ce qui concerne les transactions traitées au Canada, veuillez noter ce qui suit :

- Toutes les références au Service postal américain concernent également le Service postal canadien.
- Toutes les sommes en dollars américains indiquées dans le Guide d'exploitation doivent être considérées comme des sommes en dollars canadiens par les Entreprises canadiennes.
- Toutes les références aux autorités policières américaines dans le Guide d'exploitation doivent être remplacées par des références à la Gendarmerie royale du Canada ou à la police locale de la juridiction, s'il y a lieu.

### Chapitre 1

Les dispositions suivantes sont ajoutées ou amendées par la présente au Chapitre 1 du Guide d'exploitation, « *À propos de votre Programme de carte* » :

- Dans la section « Lignes directrices générales d'utilisation » du Chapitre 1 du Guide d'exploitation, *À propos de votre Programme de carte*, à la section « Ne pas imposer de restrictions sur les transactions par carte », le texte suivant est ajouté par les présentes à la fin de la deuxième phrase : « En outre, l'Entreprise peut offrir des remises différenciées au sein des différents Réseaux de paiements. Toutes les remises doivent être clairement identifiées au point de vente. »
- Dans la section « Lignes directrices générales d'utilisation » du Chapitre 1 du Guide d'exploitation, *À propos de votre Programme de carte*, la section « Ne pas faire de discrimination » est supprimée et remplacée par ce qui suit : « Aucune obligation d'accepter l'ensemble des cartes des Réseaux de paiements : Si l'Entreprise accepte les paiements par carte de crédit d'un Réseau de paiement particulier, vous n'êtes pas obligé d'accepter les paiements par carte de débit à partir de ce même Réseau de paiement, et inversement. Vous pouvez choisir d'accepter uniquement des paiements par carte de crédit ou de débit à partir d'un Réseau de paiement sans avoir à accepter les deux. »

### Chapitre 2

Les dispositions suivantes sont ajoutées ou amendées par la présente au Chapitre 2 du Guide d'exploitation, « *Traitement des transactions* » :

- Dans la section « Processus d'autorisation électronique » du Chapitre 2 du Guide d'exploitation, *Traitement des transactions*, les Entreprises canadiennes doivent envoyer une carte « Refusé - conservez la carte » aux adresses suivantes au Canada :

Traitement des exceptions  
À l'attention de : Récupération de carte  
Elavon Canada Company

P.O. Box 4373 STN A  
Toronto, ON M5W 3P6

- o Dans la section « Traitement des Transactions Sans présentation de carte – Numéro d’identification de la carte et Service de vérification d’adresse » du Chapitre 2 du Guide d’exploitation, *Traitement des transactions*, les Entreprises canadiennes qui ont besoin de précisions au sujet du traitement des Transactions Sans présentation de carte doivent appeler aux numéros suivants pour obtenir de l’aide d’American Express ou de Discover Network :
  - o American Express : 1 800 268-9824
  - o Discover Network : 1 800 263-0104
- Dans la section « Exigences supplémentaires applicables aux Transactions par carte de débit autorisées avec code NIP » du Chapitre 2 du Guide d’exploitation, *Traitement des transactions*, les conditions suivantes sont par la présente ajoutées à l’égard des Transactions par carte de débit autorisées avec code NIP au Canada :

**Suppléments.** L’Entreprise peut ajouter un montant au prix des produits et services qu’elle offre si le paiement est fait par carte de débit Interac à condition d’informer le Titulaire de carte de ce montant au moyen du terminal de PDV et de lui donner la possibilité d’annuler la Transaction par carte de débit, sans frais, avant l’envoi de cette Transaction à l’Émetteur pour Autorisation et à condition que l’ajout d’une facturation de frais supplémentaires ou de frais d’utilisation soit permis par les Règles régissant les cartes de débit.

**Non-divulgence des Règles régissant les cartes de débit.** L’Entreprise ne doit divulguer à personne les Règles régissant les cartes de débit, sauf si elle y est autorisée en vertu du Contrat ou si la loi en vigueur l’exige. À des fins de Transactions au Canada, les Règles régissant les cartes de débit sont toutes les règles applicables et réglementations d’exploitation des Réseaux EFT, et toutes les règles, directives, réglementations d’exploitation et lignes directrices pour les Transactions par carte de débit émises occasionnellement par Elavon, et l’ensemble des changements, modifications et révisions de ces derniers. L’Entreprise accepte de faire respecter les Règles régissant les cartes de débit au moins aussi rigoureusement que les règles de protection de ses propres renseignements confidentiels, et elle n’utilisera pas les Règles régissant les cartes de débit à son propre avantage ou à celui d’un tiers sans le consentement des Réseaux EFT.

**Registres des employés; obligation de diligence.** L’Entreprise devra tenir des registres exacts des quarts de travail des employés et mettre ces registres à la disposition d’Elavon dans un délai de 24 heures après avoir reçu une demande en ce sens, afin que ces renseignements puissent servir à une enquête pour fraude de carte de débit ou pour tout autre incident. L’Entreprise reconnaît que le Réseau EFT exige que Elavon ou ses agents désignés effectuent une vérification d’obligation de diligence afin de déterminer si l’Entreprise est en mesure de se conformer à toutes les exigences applicables concernant les services de Transactions par carte de débit, y compris aux normes techniques et de sécurité indiquées par Elavon et les Réseaux EFT. L’Entreprise reconnaît que des procédures supplémentaires d’obligation de diligence peuvent être exécutées par Elavon ou ses agents désignés si le contrôle de son entreprise devait passer en d’autres mains. Elavon n’aura pas l’obligation d’offrir à l’Entreprise les services de Transactions par carte de débit si elle détermine que cela représente une menace importante pour la sécurité ou l’intégrité des services de Transactions par carte de débit.

- Dans la section « Exigences supplémentaires applicables aux Transactions par carte de débit » du Chapitre 2 du Guide d’exploitation, *Traitement des transactions*, les conditions suivantes sont par la présente ajoutées à la section « Utilisation et accessibilité des Dispositifs PDV et des Claviers d’identification personnelle » à l’égard des Transactions par carte de débit autorisées avec code NIP au Canada :
  - o L’Entreprise est responsable de l’installation du Dispositif PDV et du Clavier d’identification personnelle de manière à permettre aux Titulaires de compte d’entrer leur code NIP sur le Clavier d’identification personnelle en toute confidentialité. L’Entreprise ne doit pas installer le Clavier d’identification personnelle à un endroit où il serait facilement visible par des tiers quand les Titulaires de carte entrent leur code. Dans le cas des opérations sous surveillance, l’Entreprise doit équiper le Clavier

d'identification personnelle d'une protection ou le concevoir de manière à permettre au Titulaire de carte de le prendre en main et de faire écran au moyen de son corps.

- L'Entreprise doit prendre toutes les précautions raisonnables pour s'assurer que tous les Dispositifs PDV sont fermés et qu'ils ne peuvent pas être utilisés en dehors des heures d'ouverture. L'Entreprise doit également informer Elavon immédiatement si elle soupçonne qu'un Dispositif PDV a été trafiqué ou si un Clavier NIP a été perdu ou volé.
- L'Entreprise ne doit pas entrer manuellement de renseignements concernant une carte de débit dans un Dispositif PDV pour traiter une Transaction. L'Entreprise doit donner au Titulaire de la carte un Reçu de transaction, peu importe si la Transaction par carte de débit est approuvée, rejetée ou non traitée.
- Si l'imprimante de l'Entreprise ne fonctionne pas et que la Transaction par carte de débit a été traitée par son Dispositif PDV, l'Entreprise doit (i) fournir un autre type de Reçu de transaction, comme un reçu de caisse rempli et daté ou un fac-similé créé manuellement où figure le numéro de compte de la carte de débit pour indiquer que le paiement a été fait au moyen d'une carte de débit, ou (ii) rembourser la Transaction par carte de débit le jour de la demande ou le jour ouvrable suivant si le Titulaire de la carte demande à l'Entreprise de le faire.
- Si un Titulaire de carte oublie sa carte de débit dans l'établissement de l'Entreprise, ce dernier accepte de lui retourner rapidement sa carte après avoir vérifié son identité ou, si l'Entreprise n'est pas en mesure de retourner la carte de débit ou si cette carte n'est pas réclamée dans les vingt-quatre (24) heures, l'Entreprise doit nous la faire parvenir dans les plus brefs délais.
- Dans la section « Exigences supplémentaires applicables aux Transactions par carte de débit autorisées avec code NIP » du Chapitre 2 du Guide d'exploitation, *Traitement des transactions*, en plus des exigences indiquées dans la section « Exigences liées aux Reçus des transactions », les exigences suivantes s'appliquent aux Transactions par carte de débit autorisées avec code NIP au Canada :

**Exigences relatives aux Reçus des transactions.** L'Entreprise conservera une copie de chaque Reçu de transaction par carte de débit pendant trois (3) ans après la date de la Transaction.

Les exigences suivantes sont par la présente ajoutées aux renseignements qui doivent figurer sur les Reçus de transaction par carte de débit :

- le code ou le numéro unique du Dispositif PDV qui a servi à traiter la Transaction par carte de débit;
- le Numéro d'autorisation de l'Émetteur;
- Indiquer l'état et la disposition de la Transaction (approuvée ou refusée); et
- le montant de tous les frais d'utilisation ou montants supplémentaires facturés, s'il y a lieu.
- Dans la section « Exigences supplémentaires applicables aux Transactions par carte de débit » du Chapitre 2 du Guide d'exploitation, *Traitement des transactions*, en plus des exigences indiquées dans la section « Retours de marchandises », les exigences suivantes s'appliquent aux Transactions par carte de débit avec NIP au Canada :

#### **Retours de marchandises.**

- L'Entreprise accepte l'entière responsabilité de toute Transaction, même frauduleuse, liée à un retour de Marchandises ou à un retour de débit depuis son Dispositif PDV ou depuis son compte.
- Dans la section « Autres types de Transactions » du Chapitre 2 du Guide d'exploitation, *Traitement des transactions*, dans la section « Transactions en quasi-espèces », les éléments suivants sont ajoutés à la section « Jetons de Casino » :

- Jetons de Casino — doivent être autorisés au moyen d'un Dispositif PDV qui peut lire la Valeur de vérification des cartes grâce à la Bande magnétique. Les Transactions avec entrée au clavier ne sont pas permises pour obtenir des jetons de Casino.

#### Chapitre 4

La disposition suivante est applicable aux Entreprises canadiennes et elle est par la présente ajoutée au Chapitre 4, *Procédures – Code 10* :

- Les Entreprises canadiennes qui obtiennent une carte non autorisée doivent envoyer les renseignements indiqués dans le Chapitre 4 à l'adresse suivante au Canada :

Traitement des exceptions  
À l'attention de : Récupération de carte  
Elavon Canada Company  
P.O. Box 4373 STN A  
Toronto, ON M5W 3P6

#### Chapitre 7

Les dispositions établies dans le Chapitre 7, *Transactions de Paiement de facture sans NIP*, ne s'appliquent pas, puisque ces services ne sont pas offerts aux Entreprises canadiennes.

#### Chapitre 8

Les dispositions établies dans le Chapitre 8, *Transactions du Programme sans signature*, ne s'appliquent pas, puisque ces services ne sont pas offerts aux Entreprises canadiennes.

#### Chapitre 9

Les dispositions établies dans le Chapitre 9, *Transactions sans fil*, ne s'appliquent pas, puisque ces services ne sont pas offerts aux Entreprises canadiennes.

#### Chapitre 10

Les dispositions établies dans le Chapitre 10, *Transactions – Application de stockage et de transmission*, ne s'appliquent pas, puisque ces services ne sont pas offerts aux Entreprises canadiennes.

#### Chapitre 11

Les dispositions établies dans le Chapitre 11, *Procédures d'autorisation de location de véhicule*, ne s'appliquent pas, puisque ces services ne sont pas offerts aux Entreprises canadiennes.

#### Chapitre 12

Les dispositions établies dans le Chapitre 12, *Procédures d'autorisation relatives à l'hébergement*, ne s'appliquent pas, puisque ces services ne sont pas offerts aux Entreprises canadiennes.

#### Chapitre 14

Les dispositions du chapitre 14, *Facturation de frais supplémentaires, frais d'utilisation et exigences en matière de frais de service gouvernementaux/publics*, ne s'appliquent pas.

La disposition suivante est ajoutée au Chapitre 14 du Guide d'exploitation, *Facturation de frais supplémentaires, frais d'utilisation et exigences en matière de frais de service gouvernementaux/publics*, au lieu des Conditions applicables à la sous-section facturation de frais supplémentaires

### CONDITIONS APPLICABLES À LA FACTURATION DE FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

Certaines marques de cartes permettent aux commerçants au Canada d'ajouter une facturation de frais supplémentaires au montant d'une transaction par carte de crédit, sous réserve de leurs Réglementations du Réseau de paiement respectifs, mais pas lorsque la facturation de frais supplémentaires est interdite par les lois du Canada (p. ex., facturer de frais supplémentaires aux consommateurs dans la province de Québec). Par conséquent, si elle est autorisée à le faire, l'Entreprise peut majorer le montant du prix affiché des biens et services de l'Entreprise lorsque le paiement est effectué avec une Carte de crédit Visa ou Mastercard. La facturation de frais supplémentaires peut être appliquée au niveau de la Marque de carte ou du type de Produit de carte, mais pas les deux. La facturation de frais supplémentaires peut être fixe (\$) ou variable (%), peut s'appliquer après avoir pris en compte toute remise ou tout rabais offert au point de vente. La facturation de frais supplémentaires de chaque Entreprise doit se conformer aux exigences en matière d'avis et de procédure figurant dans chaque Réglementations du Réseau de paiement respectives

1. **Respect des Lois et des réglementations des Réseaux de paiement.** Si l'Entreprise choisit d'appliquer une facturation de frais supplémentaires aux transactions de carte de crédit, elle doit respecter toutes les Réglementations du Réseau de paiement applicables à la facturation de frais supplémentaires. La facturation de frais supplémentaires peut être interdite par les lois de certaines provinces (c.-à-d., facturer de frais supplémentaires aux consommateurs dans la province de Québec), et l'Entreprise ne peut pas facturer de frais supplémentaires là où les lois l'interdisent. Si une autorité gouvernementale a voté une loi ou un règlement qui impose des exigences relatives au prélèvement de Frais d'utilisation, de facturation de frais supplémentaires ou d'autres frais dans le cadre de l'acceptation du Dispositif de paiement, il peut exister un conflit entre cette loi et les Réglementations du Réseau de paiements. Si l'évaluation de la facturation de frais supplémentaires ou d'autres frais ou charges dans le cadre de l'acceptation du Dispositif de paiement en vertu de la Loi, l'Entreprise accepte l'entière responsabilité associée au prélèvement de tels frais. Comme entre l'Entreprise et Elavon, l'Entreprise reste responsable de tous les frais, amendes et impositions appliqués par les Réseaux de paiement à la suite de la non-conformité avec les Lois ou les Règlements des réseaux de paiement.
2. **Dispositifs PDV.** L'Entreprise veillera à ce que ses logiciels, ses terminaux de PDV et ses procédures d'acceptation des Dispositifs de paiement se conforment aux Directives d'Elavon et aux Règlements du réseau de paiement, notamment à l'égard de la programmation des logiciels et des terminaux de PDV destinés au traitement des Transactions admissibles, et ce en vue de l'imposition appropriée des Frais d'utilisation, des Frais supplémentaires, des FSFGIP et du rajustement du montant des Frais d'utilisation, de la facturation de frais supplémentaires sur demande d'Elavon. Il incombe par ailleurs à l'Entreprise de se conformer à toutes les exigences d'Elavon visant le traitement approprié des Transactions admissibles afin de bénéficier de tarifs d'Interchange optimaux dans les cinq jours suivant la date à laquelle l'Entreprise est informée par Elavon de la même offre. Si l'Entreprise omet d'apporter des modifications à ses terminaux de PDV ou à ses procédures d'acceptation des Dispositifs de paiement ou qu'elle omet de rajuster le montant de la facturation de frais supplémentaires pour chaque Transaction, Elavon se réserve le droit, dans les cinq jours de la demande faite par Elavon, d'interrompre le programme ou de suspendre un certain type de paiement ou encore de facturer à l'Entreprise des frais en sus de la facturation de frais supplémentaires afin de récupérer les pertes liées aux Transactions qui n'ont pas satisfait aux critères leur permettant de bénéficier de tarifs d'interchange optimaux ou qui ne comportaient pas le montant des Frais d'utilisation/FSFGIP demandé par Elavon et requis par les Réglementations du Réseau de paiement.
3. **Effets contre-passés.** L'Entreprise reste responsable de toutes les Rétrofacturations. Elavon remboursera le montant d'une facturation de frais supplémentaires en cas de rétrofacturation.

#### 4. Exigences de traitement supplémentaires.

- L'Entreprise doit aviser les Marques de cartes par écrit de son intention d'appliquer la facturation de frais supplémentaires au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. Pour Visa, l'Entreprise doit aviser Elavon par écrit au moins 30 jours civils avant d'annoncer publiquement son intention d'imposer une facturation de frais supplémentaires à un montant de Transaction par carte de crédit, ou 30 jours civils avant d'imposer une telle facturation de frais supplémentaires, selon la première éventualité. Les obligations de notification sont définies dans les Règlements du réseau de paiement applicables et peuvent être obtenues sur les sites Web des Réseaux de paiement applicables.
- Des frais supplémentaires au niveau de la Marque de carte doivent être les mêmes peu importe l'émetteur de la Carte de crédit ou le type de produit.
- La facturation de frais supplémentaires doit être (i) incluse dans le montant total de la Transaction (c'est-à-dire, il ne peut pas être retiré du montant de Transaction ou recueilli séparément) et (ii) imposé par l'Entreprise et non par un commerçant différent ou un tiers.
- Les frais supplémentaires ne peuvent pas dépasser le coût d'acceptation et les niveaux de plafond de la marque de carte et des suppléments, comme décrit plus en détail dans les Réglementations du Réseau de paiement. Pour les transactions par carte de crédit Visa, le plafond de frais supplémentaires maximal est de 1 % plus le taux d'interchange annuel effectif moyen de Visa pour ces transactions, tel que défini dans les Réglementations du Réseau de paiement. Pour Mastercard, le plafond de frais supplémentaires maximal sera le moindre des montants suivants : (i) 2,4 %; ou (ii) 1 % plus le taux d'interchange annuel moyen effectif de Mastercard pour ces transactions, tel que défini dans les Réglementations du Réseau de paiement.
- Les frais supplémentaires doivent être divulgués de manière claire et bien en évidence tant au point d'entrée qu'à l'emplacement de l'Entreprise et au point de vente ou au point de transaction. Pour Mastercard, lors de la réalisation d'une Transaction par carte de crédit de commerce électronique, la pratique de frais supplémentaires de l'Entreprise se trouve sur la première page qui fait référence aux marques de cartes de crédit. Sinon, les exigences de préavis pour les frais supplémentaires au point d'entrée et au point de vente/transaction doivent inclure les détails et être sous la forme requise par les Réglementations du Réseau de paiement. Ces détails comprennent (mais ne sont pas limités à) : le montant exact (en \$ ou en %) des frais supplémentaires, une déclaration que les frais supplémentaires sont imposés par l'Entreprise et qu'ils ne sont applicables qu'aux Transactions par carte de crédit, et une déclaration que le montant des frais supplémentaires n'est pas plus élevé que le taux de remise du commerçant et les frais associés.
- Pour les transactions de commerce électronique, les transactions de vente par commande postale ou par téléphone et les transactions sans surveillance, le titulaire de carte doit avoir la possibilité d'annuler la transaction sans pénalité après que les frais supplémentaires lui ont été communiqués.
- Les informations de la facturation de frais supplémentaires doivent être détaillées dans les messages de Transactions dans les champs prévus à cet effet.
- La facturation de frais supplémentaires doit être divulguée sur le Reçu de transaction (en dollars).
- Si l'Entreprise annule une Transaction admissible sous-jacente, la facturation de frais supplémentaires qui s'y rattache doit être annulée en conséquence.

5. **Facturation de frais supplémentaires gérée par l'entreprise.** Si l'Entreprise est autorisée à prélever une facturation de frais supplémentaires ou choisit d'appliquer la facturation de frais supplémentaires et qu'elle a accepté de les gérer (avec ou sans l'utilisation d'un Fournisseur de services), l'Entreprise :

- a. recevra et conservera la facturation de frais supplémentaires;
  - b. paiera les frais standard par transaction à Elavon pour les transactions avec frais supplémentaires, aux FSFGIP;
  - c. n'imposera pas de facturation de frais supplémentaires sans en avoir au préalable informé Elavon par écrit et avoir reçu l'approbation d'Elavon pour imposer ces frais; Si l'Entreprise effectue une Transaction et prélève des frais supplémentaires sans en avoir informé au préalable Elavon par écrit et sans avoir obtenu son accord, cela constitue une infraction au Contrat et Elavon peut mettre fin à ce Contrat en plus d'intenter tout autre recours en vertu du Contrat, des Lois et des Règlements du réseau de paiement. L'Entreprise reconnaît qu'en ce qui concerne le programme de facturation de frais supplémentaires de carte de crédit Elavon, le montant des Frais supplémentaires est préétabli et ne peut être modifié une fois réglé.
  - d. Divulguer clairement au client les conditions appropriées concernant les frais supplémentaires qui sont conformes aux normes du secteur d'activité et respectent la Loi applicable et les Réglementations du Réseau de paiement.
6. **Facturation de frais supplémentaires gérée par Elavon.** Si l'Entreprise est autorisée à prélever une facturation de frais supplémentaires et qu'elle a accepté de la faire gérer par Elavon, alors :
- a. Elavon imposera la facturation de frais supplémentaires qu'elle a définie et celle-ci conservera la facturation de frais supplémentaires comme paiement pour le traitement des Transactions. L'Entreprise n'aura aucun droit, titre ou intérêt dans ces montants, y compris si la Transaction sous-jacente est assujettie à des Rétrofacturations.
  - b. Elavon se réserve le droit de rajuster à l'occasion la facturation de frais supplémentaires au besoin de façon à tenir compte des modifications apportées aux Frais relatifs aux Réseaux de paiement (y compris les Commissions d'interchange), d'une fluctuation importante du montant moyen des Transactions ou du volume mensuel des Transactions, de la classification ou du déclassement d'Interchange, des tarifs des Rétrofacturations, des Dispositifs de paiement acceptés ou des voies de paiement proposées par l'Entreprise, ou encore si les FSFGIP ne couvrent pas les coûts d'Elavon pour les Transactions traitées par l'Entreprise.
  - c. Elavon peut résilier immédiatement les Services de facturation de frais supplémentaires si les tarifs des Rétrofacturations de l'Entreprise dépassent considérablement les moyennes du secteur d'activité ou si le programme de facturation de frais supplémentaires présente un risque financier pour Elavon.

Les règles relatives aux frais supplémentaires dans les Réglementations du Réseau de paiement s'appliquent toujours, y compris que les tiers autres que l'Entreprise ne sont pas autorisés à facturer de frais supplémentaires sur les transactions par carte de crédit.

La disposition suivante est ajoutée au Chapitre 14 du Guide d'exploitation, *Facturation de frais supplémentaires, frais d'utilisation et exigences en matière de frais de service gouvernementaux/publics*, dans la sous-section Frais d'utilisation :

- L'Entreprise peut facturer des frais de commodité seulement si l'Entreprise n'accepte pas les cartes Visa dans le canal du commerce pour lequel la taxe de commodité est appliquée (Visa n'autorise pas les frais d'utilisation au Canada).

La disposition suivante est ajoutée au Chapitre 14 du Guide d'exploitation, *Facturation de frais supplémentaires, frais d'utilisation et exigences en matière de frais de service gouvernementaux/publics*, dans la sous-section Frais de services gouvernementaux/publics :

- L'Entreprise ne peut facturer un FSFGIP que si elle n'accepte pas Mastercard dans le canal de commerce auquel le FSFGIP est appliqué (Mastercard n'autorise pas les frais de service au Canada).

La Section 2(b) de la rubrique FSFGIP du Chapitre 14 est modifiée comme suit :

- i. **Entreprises admissibles.** Les Entreprises ayant des activités dans les CCM 4900 (Services publics), 6513 (Gestion/Location de propriété), 8220 (Universités et Facultés), 8211 (Écoles élémentaires et secondaires privées), 8351 (Puériculture), 9222 (Amendes) et 9311 (Taxes) sont admissibles pour facturer, elles-mêmes ou par l'intermédiaire d'Elavon, un FSFGIP aux Clients en relation avec les Transactions admissibles indiquées dans la Section 2(b)(ii) ci-dessous.
- ii. **Exigences relatives aux Transactions.** Les exigences suivantes s'appliquent aux Transactions canadiennes admissibles en vertu de la Section 2(b).
  - (1) Le FSFGIP ne peut être imposé que pour les Transactions résultant des canaux où la carte n'est pas présente. Le FSFGIP peut être appliqué sur les Transactions récurrentes.
  - (2) Les FSFGIP doivent être divulgués au Détenteur de carte avant que ne s'effectue la Transaction. On doit d'ailleurs donner au Détenteur de carte le choix d'annuler la Transaction s'il ne souhaite pas payer les FSFGIP.
  - (3) Le FSFGIP peut être imposé par l'Entreprise ou un tiers, avec divulgation claire de l'évaluateur des frais de service au Détenteur de carte.
  - (4) Le FSFGIP ne doit être imposé que sur le montant de Transaction final, après que tous les rabais et remises ont été appliqués. Le FSFGIP peut être enregistré et traité comme une Transaction distincte s'il est imposé par un tiers.
  - (5) Le FSFGIP doit être enregistré de façon séparée sur le reçu de transaction, quel que soit l'évaluateur.
  - (6) Le FSFGIP ne doit pas être identifié comme des « Frais Visa ».
  - (7) Il est interdit à l'Entreprise d'imposer des Frais d'utilisation distincts ou des Frais supplémentaires de carte de crédit (comme telles, les conditions sont décrites dans les Réglementations du Réseau de paiements de Visa), ou si la loi locale l'interdit.
  - (8) Le plafond de FSFGIP est de 1,5 % pour le débit et de 2,5 % pour le crédit admissible et les Transactions prépayées et effectuées par Carte de crédit internationale. Le FSFGIP ne peut pas être supérieur aux frais de service facturés pour une transaction similaire en utilisant une forme de paiement similaire par l'intermédiaire d'un autre Réseau de paiement dans la même Entreprise. Le FSFGIP doit être identique pour tous les produits de Carte similaires, quel que soit l'émetteur de la Carte.
  - (9) Pour les Entreprises qui acceptent les cartes Visa pour les Transactions admissibles, les mots « Frais de service » doivent figurer dans le champ « Nom de l'Entreprise » du relevé de compensation des Transactions par carte Visa en vue de la perception des FSFGIP.

L'Entreprise doit accepter Visa comme moyen de paiement dans tous les canaux « Carte non présente ».

## Chapitre 32

Les dispositions énoncées au chapitre 32 « Équipements », sous le titre « Dispositions applicables aux équipements de location », sont inapplicables, car les services d'équipement de location ne sont pas offerts aux entreprises canadiennes.

La disposition suivante est applicable aux Entreprises canadiennes et elle est par la présente ajoutée au Chapitre 32, *Équipement* :

### DISPOSITIONS APPLICABLES À L'ÉQUIPEMENT REÇU DANS LE CADRE DES SERVICES D'ELAVON

Les entreprises qui reçoivent d'Elavon de l'équipement, y compris des terminaux de point de vente (tel qu'indiqué dans une annexe au contrat, un formulaire d'équipement supplémentaire ou toute autre forme convenue mutuellement, « **l'Équipement** »), à utiliser dans le cadre des services d'Elavon, y compris les services de solutions de transmission de données, se conformeront aux exigences suivantes.

**Propriété.** Elavon conservera à tout moment le titre de propriété exclusif de l'Équipement, même lorsqu'il est physiquement attaché ou câblé à un appareil ou à une structure. L'Entreprise s'abstiendra de créer, de contracter, d'assumer ou de tolérer une hypothèque, un privilège, un gage, une garantie, un grèvement ou une autre charge ou saisie de quelque nature que ce soit sur l'équipement, l'affectant ou s'y rapportant.

**Entretien et utilisation.** L'Entreprise doit conserver l'équipement en bon état et le protéger de la détérioration autre que celle liée à l'usure normale. L'équipement sera installé et utilisé conformément aux instructions fournies par Elavon. L'Entreprise fournira toutes les connexions électriques, les services de communication et les prises nécessaires et sera responsable de tous les coûts des lignes de télécommunication, de l'électricité et des autres frais liés à la ligne de données ou aux services de communication, à ses propres frais. Tous les programmes et logiciels associés à l'Équipement sont confidentiels et l'entreprise ne les copiera pas et ne les divulguera pas à d'autres personnes. L'Entreprise utilisera l'équipement uniquement dans le cours normal de ses activités, et respectera l'intégralité des lois s'appliquant à son utilisation, installation, entretien et fonctionnement. L'Entreprise obtiendra tous les consentements, autorisations et approbations de toute tierce partie, y compris toute autorité gouvernementale ou tout organisme de réglementation, qui peuvent être requis en rapport avec cette utilisation ou installation. L'Entreprise n'apportera aucun changement à l'Équipement sans le consentement écrit préalable d'Elavon.

**Risque de perte.** L'Entreprise assumera tous les risques de perte (y compris le vol) et de dommages à l'Équipement, quelle qu'en soit la cause, pendant qu'elle est en possession de l'Entreprise, à l'exception de l'usure normale. En cas de perte ou de détérioration de l'équipement, l'Entreprise remboursera à Elavon la totalité du prix d'achat courant de l'équipement.

**Remplacement d'équipement.** Elavon remplacera tout équipement inutilisable ou défectueux pendant la durée des services d'Elavon; à condition que (i) le non-fonctionnement et le caractère inutilisable de l'équipement ne soient pas causés par un geste ou un dommage relevant de l'Entreprise et que (ii) l'Entreprise paye les frais courants associés aux échanges pour l'expédition et la manutention de l'équipement de remplacement. En cas d'équipement inutilisable ou non fonctionnel, le seul recours imposé à l'Entreprise par Elavon est le remplacement de l'équipement. L'Entreprise doit rendre l'équipement à remplacer dans les 30 jours suivant sa réception. Si l'Entreprise ne rend pas l'équipement à Elavon dans les délais prescrits, elle devra alors rembourser à Elavon la totalité du prix d'achat courant normal de l'équipement.

**Retour d'équipement.** Dès la fin des services d'Elavon, l'entreprise doit retourner l'équipement original à Elavon en bon état de fonctionnement et propre, exception faite de l'usure normale, frais de transport payés, à un emplacement choisi par Elavon. L'Entreprise doit retourner l'équipement original dans les 10 jours (30 jours pour l'équipement utilisé en lien avec les Services Safe-T) de la date de résiliation ou de la date de réception de

l'équipement de remplacement, selon le cas. Si l'Entreprise ne rend pas l'équipement à Elavon dans les délais prescrits, elle devra alors rembourser à Elavon la totalité du prix d'achat courant normal de l'équipement.

### Chapitre 35

La disposition suivante s'applique aux Entreprises canadiennes et elle est par la présente ajoutée au Chapitre 37 du Guide d'exploitation, *Ressources supplémentaires* :

- Pour obtenir des renseignements précis sur le Réseau de paiement, les Entreprises canadiennes peuvent consulter les sites Web suivants :

American Express : <http://www.americanexpress.ca>

Discover Network : <http://www.novusnet.com>

Mastercard : <http://www.mastercard.com/canada/business/merchant>

Visa : <http://www.visa.ca>

### SERVICES INTERAC EN LIGNE

« **Interac En Ligne** » est un service permettant à un Titulaire de carte Interac En Ligne de choisir de payer à l'Entreprise les biens et services achetés sur Internet à partir du compte bancaire du client. Les dispositions suivantes s'appliquent aux Entreprises canadiennes utilisant les services d'Interac En Ligne.

**Règles Interac En ligne.** L'Entreprise respectera toutes les règles et tous les règlements d'exploitation applicables à Acxsys Corporation, y compris les spécifications fonctionnelles d'Interac En Ligne, les règlements d'exploitation d'Interac En ligne, les règles de service à la clientèle d'Interac En Ligne, les statuts d'Interac En Ligne, la licence de marque commerciale, le code canadien de pratiques de protection des consommateurs du commerce électronique (<http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/fra/fe00064.html>) et toute autre directive ou politique adoptée par résolution et promulguée par Acxsys Corporation et toutes les lois fédérales et provinciales applicables, et toutes les règles, règlements d'exploitation et lignes directrices relatives aux transactions d'Interac En Ligne émises occasionnellement par Elavon (les « **Règles Interac En Ligne** »). Elavon et Acxsys Corporation peuvent à tout moment modifier les Règles d'Interac En Ligne, ses obligations ou ses réglementations, auquel cas la poursuite de l'utilisation des services d'Interac En Ligne constituera de fait l'acceptation de l'Entreprise d'être liée de manière immédiate par toute nouvelle obligation ou réglementation. Par les présentes, l'Entreprise octroie à Elavon le droit de vérifier si l'Entreprise respecte les Règles d'Interac En Ligne. L'Entreprise ne doit divulguer à personne les Règles d'Interac En Ligne, sauf si elle y est autorisée en vertu du Contrat ou si la loi en vigueur l'exige.

**Obligation de diligence.** Elavon ou son agent désigné peut entreprendre une vérification diligente pour déterminer la capacité de l'Entreprise à respecter toutes les exigences des Règles Interac En Ligne qui s'appliquent, et peut faire davantage de vérification dans les cas où le contrôle de l'Entreprise devait passer en d'autres mains. Elavon n'a pas l'obligation d'offrir les services d'Interac En Ligne à l'Entreprise si elle détermine que cela représente un risque substantiel pour la sécurité ou l'intégrité du système Interac En Ligne. L'Entreprise offre son consentement éclairé au regard du fait que Elavon puisse utiliser tout renseignement recueilli auprès de ses entreprises.

**Sécurité.** L'Entreprise accepte de fournir à Elavon les renseignements nécessaires afin de compléter le Programme de conformité et de certification de la sécurité d'Elavon, conformément aux Règles d'Interac En Ligne.

**Transaction minimale.** L'Entreprise respectera toute valeur minimale de transaction pouvant être fixée par Elavon ou la banque ou l'institution financière émettrice de la carte Interac En Ligne.

**Types de transactions.** L'Entreprise peut traiter des achats et des remboursements (crédits) pour les titulaires de carte Interac En Ligne. L'Entreprise ne peut pas traiter de transactions de retrait d'argent ou de demande de solde.

**Frais de transaction d'Inters En Ligne.** Il est interdit à l'Entreprise d'augmenter le prix affiché des produits ou services comme condition de leur paiement avec une carte Interact En Ligne, sauf si les règles Interac En Ligne applicables l'autorisent.

**Affichage du logo ou de la marque de mot d'Interac En Ligne.** Sauf indication contraire d'Elavon, l'Entreprise doit afficher de manière évidente la version la plus récente du logo ou de la marque de mot d'Interac En Ligne sur la page de paiement de son site Web, conformément aux spécifications et exigences stipulées dans les Règles d'Interac En Ligne. Le droit de l'Entreprise d'utiliser et d'afficher ces marques n'est applicable que lorsque le contrat est en vigueur et ce droit se termine donc automatiquement à la résiliation du Contrat.

**Exigences du site Web.** Le site Web de l'Entreprise doit respecter les dispositions du Contrat et les règles d'Interac En Ligne, y compris, mais de manière non limitative, ce qui suit :

- **Page de confirmation :** L'Entreprise doit afficher à la fois le nom et le numéro de confirmation de la banque ou de toute autre institution financière, comme reçu dans le message de publication du formulaire. Le Client doit avoir la possibilité d'imprimer la page de confirmation comme preuve de la transaction, en utilisant la fonction d'impression du navigateur Web. En outre, la page de confirmation doit indiquer que la transaction a réussi.
- **Message de temporisation :** Si l'Entreprise accorde moins de 30 minutes à un Client pour effectuer une transaction sur le site Web de l'émetteur, l'Entreprise doit alors afficher un avis sur son site Web informant le Client du temps alloué pour effectuer la transaction et que celle-ci sera suspendue si le Client dépasse le temps imparti.
- **Devise :** Le site Web de l'Entreprise doit mentionner le montant qui sera débité du compte du Client, en dollars canadiens et indiquer que la devise est le dollar canadien (en utilisant, par exemple, le préfixe « C\$ » ou « CAD »).
- **Pour en savoir plus :** L'Entreprise doit offrir un lien vers le site « Pour en savoir plus » avant que le Client n'initie la transaction et ne quitte le site Web de l'Entreprise.

#### TRANSACTIONS AVEC PUCE ET NIP

- La carte à puce et le titulaire doivent être présents pour toutes les transactions avec puce et NIP.
- Pour commencer une transaction avec puce et NIP, insérer la carte à puce dans le lecteur de puce.
- L'Entreprise doit demander au Titulaire de carte de saisir son NIP sur le lecteur de puce. Aucune donnée indiquant le NIP du titulaire n'est imprimée sur le relevé de transaction.
- L'Entreprise doit soumettre une autorisation et des messages de compensation pour les transactions avec puce et NIP en utilisant toutes les données.
- L'Entreprise doit fournir la Réponse d'autorisation dans le dossier de compensation pour toutes les Transactions avec Puce et NIP qui sont approuvées hors ligne.
- Si un émetteur du Canada (ou son agent) émet un Code de refus ou un Code de refus avec saisie, ou si une Carte à puce conforme à tous les Réglementations du Réseau de paiement ne permet pas la Transaction avec Puce et NIP, la Transaction ne doit pas ensuite être traitée par un autre moyen.
- Si la Puce ou le Lecteur de puce ne fonctionnent pas, l'Entreprise doit obtenir une autorisation à l'aide de la Bande magnétique. Si la Bande magnétique ne peut pas être lue, ou si l'autorisation à l'aide de la Bande magnétique n'est pas possible, les procédures d'utilisation de la carte et de traitement de la transaction existantes sont applicables. Prendre note que si une demande d'autorisation est faite quand la puce ou le lecteur de puce ne fonctionnent pas, l'Entreprise doit inclure les valeurs appropriées dans la demande d'autorisation qui identifie la transaction comme étant une transaction de secours pour la transaction avec puce et NIP.

- L'Entreprise doit se conformer, et veiller à ce que les lecteurs de puce se conforment, à toutes les Réglementations du Réseau de paiements applicable aux transactions avec puce et NIP, y compris les exigences d'exploitation, les guides techniques et les autres exigences spécifiées par les Réseaux de paiements applicables en rapport avec l'acceptation des cartes à puce.

*Prendre note que l'Entreprise aura la responsabilité unique et exclusive des éventuelles transactions contrefaites et frauduleuses qui auraient pu être évitées si l'Entreprise avait installé et utilisé correctement la technologie avec Puce et NIP conformément à toutes les Réglementations du Réseau de paiement.*

## CHAPTER 32. ÉQUIPEMENT

### CONDITIONS DE LA GARANTIE LIMITÉE DES TERMINAUX OU DES CLAVIERS NIP ACHETÉS

En ce qui concerne les terminaux ou claviers NIP achetés d'Elavon, Elavon garantit à l'Entreprise que pendant un an (aux États-Unis) et trois ans (au Canada) suivant la date de livraison du terminal ou du clavier NIP par Elavon à un transporteur public, le terminal ou le clavier NIP fonctionnera en substance tel que décrit dans les spécifications publiées par le fabricant à partir de la date d'expédition dudit terminal ou clavier NIP. Pour plus de clarté, la garantie qui précède ne s'applique qu'au terminal ou au clavier NIP et non aux périphériques.

Elavon ou ses vendeurs de matériel faciliteront le service de garantie comme suit : Avant le retour du terminal ou du clavier NIP sous garantie, l'Entreprise devra d'abord obtenir une étiquette de retour de la marchandise de la part d'Elavon. L'Entreprise devra ensuite expédier ledit terminal ou clavier NIP au vendeur de matériel d'Elavon à l'adresse fournie par Elavon et utiliser l'étiquette de retour fournie. Le vendeur de matériel d'Elavon traitera la question de la garantie lui-même ou expédiera le terminal ou le clavier NIP au fabricant de matériel d'origine pour un examen approfondi. Après que le vendeur de matériel d'Elavon aura traité lui-même la question de la garantie ou aura reçu un terminal ou un clavier NIP réparé ou remplacé de la part du fabricant de matériel d'origine, le vendeur de matériel d'Elavon expédiera le terminal ou le clavier NIP réparé ou remplacé à l'Entreprise.

L'Entreprise assumera le risque de la perte de tout terminal ou clavier NIP retourné jusqu'au moment de la livraison à Elavon ou à son vendeur de matériel à l'aide de l'étiquette de retour fournie utilisée adéquatement. Pour tout terminal ou clavier NIP réparé ou remplacé expédié à l'Entreprise, le risque de la perte sera transféré à l'Entreprise au moment de la livraison à l'Entreprise. Dans tous les cas, l'Entreprise sera responsable de tous les coûts de livraison et de manutention associés à ce service de garantie, y compris le remboursement à Elavon de tous les coûts de livraison et de manutention payés par Elavon pour le compte de l'Entreprise.

### DISPOSITIONS APPLICABLES À L'ÉQUIPEMENT D'APPLE, INC.

Si l'Entreprise a reçu de l'équipement Apple, Inc. d'Elavon (tel que précisé dans une annexe au Contrat, un formulaire supplémentaire pour équipement ou tout autre formulaire convenu entre les parties), les conditions suivantes s'appliquent :

**Prise en charge.** Elavon fournira son plein appui et son aide concernant tout dépannage ou toute autre fonction d'assistance nécessaires ou requis en lien avec l'utilisation par l'Entreprise de l'équipement Apple, Inc. L'Entreprise peut aussi acheter AppleCare pour fournir un soutien supplémentaire concernant son équipement d'Apple, Inc. Cependant, Apple Care ne s'applique à aucune composante utilisée en lien avec l'équipement d'Apple, Inc. qui n'est pas produit par Apple, Inc.

**Garantie.** L'Entreprise reconnaît que Apple Inc., ses cadres, sociétés affiliées et filiales n'émettent aucune garantie ou recommandation relativement à l'utilisation par l'Entreprise de l'équipement d'Apple, Inc. en tant que Dispositif PDV, ni tout autre Dispositif PDV, produit de tiers ou combinaison de produits d'Apple et de produits ou de Dispositif PDV de tiers.

### DISPOSITIONS APPLICABLES À L'ÉQUIPEMENT DE LOCATION

Les Entreprises qui louent de l'équipement (tel que précisé dans une annexe au Contrat, un formulaire supplémentaire pour équipement ou tout autre formulaire convenu entre les parties) auprès d'Elavon (« **Équipement de location** ») respecteront les exigences suivantes. À titre de précision, les dispositions du présent Chapitre ne s'appliquent pas à l'équipement loué.

**Période de location.** L'Entreprise accepte la période de location et convient de payer les frais de location d'équipement établis dans le Contrat. L'Entreprise peut mettre fin au contrat en tout temps, sur présentation d'un avis écrit à Elavon, à condition que les paiements associés à la location ne soient pas appliqués au prorata. L'Entreprise payera en entier la somme mensuelle due pour la location, pour chaque mois ou partie du mois, jusqu'à ce que l'équipement de location soit retourné en bon état à Elavon. À l'exception de l'équipement de location utilisé en lien avec les Services Safe-T, Elavon peut facturer des frais de réapprovisionnement lors de la résiliation de la location, et l'Entreprise convient que ces frais ne constituent pas une pénalité, mais des frais raisonnables couvrant les frais engagés par Elavon pour l'expédition et la remise à neuf de l'équipement retourné.

**Propriété.** Elavon conservera la propriété de l'équipement de location en tout temps. L'Entreprise s'abstiendra de créer, de contracter, d'assumer ou de tolérer une hypothèque, un privilège, un gage, un grèvement ou autre, concernant l'équipement de location, et ce, peu importe la nature.

**Soin et utilisation; risque de perte.** L'Entreprise doit conserver l'équipement de location en bon état et le protéger de la détérioration autre que liée à l'usure normale. L'Entreprise utilisera l'équipement de location uniquement dans le cours normal des affaires et respectera toutes les lois, s'appliquant à l'utilisation, à l'entretien et au fonctionnement de l'équipement de location par l'Entreprise. L'Entreprise prend en charge tous les risques de perte et d'endommagement de l'équipement de location pendant que celle-ci est en sa possession. En cas de perte ou d'endommagement de l'équipement de location, l'Entreprise payera à Elavon la totalité du prix d'achat courant de l'équipement.

**Remplacement de l'équipement de location.** Elavon remplacera tout équipement de location inutilisable ou défectueux au cours du contrat de location; à condition que (i) le non-fonctionnement et le caractère inutilisable de l'équipement de location ne soient pas causés par un geste ou un dommage relevant de l'Entreprise; (ii) l'Entreprise paye toutes les sommes dues pour la location à Elavon et (iii) autre qu'en relation à l'équipement de location utilisé en lien avec les Services Safe-T, l'Entreprise paye les frais courants associés aux échanges pour l'expédition et la manutention de l'équipement de remplacement. Le remplacement de l'équipement de location sera la seule solution de l'Entreprise et la seule obligation d'Elavon en cas d'équipement de location inutilisable ou non fonctionnel. L'Entreprise doit rendre l'équipement de location à remplacer dans les 30 jours suivant sa réception. Si l'Entreprise ne retourne pas l'équipement de location à Elavon dans les délais prescrits, elle payera à Elavon la totalité du prix d'achat courant de l'équipement de location.

**Retour de l'équipement de location.** À la fin de la location, l'Entreprise doit retourner l'équipement de location original à Elavon en bon état de fonctionnement et propre, exception faite de l'usure normale, frais de transport payés, à un emplacement choisi par Elavon. L'Entreprise doit retourner l'équipement de location original dans les 10 jours (30 jours pour l'équipement de location utilisé en lien avec les Services Safe-T) de la date de résiliation ou de la date de réception de l'équipement de location de remplacement, selon le cas. Si l'Entreprise ne retourne pas l'équipement de location à Elavon dans les délais prescrits, elle payera à Elavon la totalité du prix d'achat courant de l'équipement de location.

## CHAPTER 33. PORTEFEUILLES NUMÉRIQUES

### Services VISA Checkout

Les Entreprises qui utilisent une plateforme Elavon compatible sont aussi admissibles à participer au service de portefeuille numérique VISA Checkout, une plateforme de portefeuille numérique intégrée conçue et fournie par VISA pour offrir aux clients un moyen de payer les biens et services dans le cadre de transactions commerciales électroniques (les « **Services VISA Checkout** »). Les services Visa Checkout permettent à l'Entreprise d'accepter les plateformes de portefeuilles numériques dotées de fonctions intégrées, telles que la plateforme de commerce électronique Visa Checkout, un mode de transmission électronique de cartes de paiement et informations connexes au nom du titulaire. En utilisant la plateforme Elavon applicable et les Services Visa Checkout intégrés, l'Entreprise accepte les conditions énoncées aux présentes, les conditions d'utilisation et les directives d'interface établies par Visa pour ses Services Visa Checkout disponibles à <https://usa.visa.com/legal/checkout/terms-of-service.html>.

### Apple Pay

Les Entreprises qui utilisent une Plateforme compatible et les Terminaux de PDV compatibles peuvent également choisir d'accepter des transactions Apple Pay. L'Entreprise doit informer ses clients qu'Elavon est un intermédiaire qui transmet les renseignements de Transactions à Apple, Inc. (« **Apple** ») durant leurs transactions par Apple Pay. Les conditions générales régissant l'utilisation d'Apple Pay par l'Entreprise se trouvent sur les sites <https://developer.apple.com/apple-pay/terms/apple-pay-web/> et <https://developer.apple.com/apple-pay/marketing/>.

L'Entreprise avisera rapidement Elavon de toute violation de sécurité survenue suite à une utilisation par l'Entreprise de la plateforme Apple Pay. L'Entreprise autorise Elavon à partager avec Apple tous les renseignements confidentiels liés aux transactions Apple Pay, y compris les renseignements concernant les violations de sécurité et les taux de fraude, autant que nécessaire au respect par Elavon de ses obligations envers Apple. De plus, l'Entreprise fournira tous les renseignements et toute l'aide raisonnablement nécessaires pour qu'Elavon honore ses obligations contractuelles avec Apple.

Pour chaque transaction Apple Pay, l'Entreprise déclare que, dans la mesure requise par les lois applicables, elle a obtenu tous les consentements nécessaires pour qu'elle fournisse à Elavon les renseignements de Transactions.

En plus des obligations d'indemnisation de l'Entreprise précisées ailleurs dans le Contrat, l'Entreprise s'engage à indemniser et défendre Elavon, ses sociétés affiliées et leurs employés, dirigeants, administrateurs et agents respectifs contre les pertes, les dommages, les responsabilités civiles, les amendes, les jugements et les dépenses (y compris tous les honoraires d'avocat raisonnables) dans le cadre des réclamations, actions, demandes ou procédures (réelles ou menacées) intentées par un tiers découlant de (a) toute action ou omission de l'Entreprise qui conduit Elavon au non-respect par Elavon de toute entente entre Elavon et Apple, ou de toute loi ou Réglementations du réseau de paiement en lien avec la capacité d'effectuer des transactions par Apple Pay, (b) toute action ou absence d'action qui ne respectent pas les conditions de toute entente que l'Entreprise a conclu avec Apple en lien avec Apple Pay, (c) toute violation de sécurité de l'Entreprise ayant un impact sur les renseignements associés aux transactions Apple Pay, et (d) toute transaction Apple Pay non autorisée.

Elavon peut modifier les conditions associées aux transactions Apple Pay en tout temps si Apple modifie ses conditions avec Elavon. En continuant d'accepter les transactions Apple Pay à la suite d'une modification, l'Entreprise sera réputée avoir accepté une telle modification. De plus, Apple peut mettre à jour ses services et API en tout temps. Par conséquent, l'Entreprise pourrait être tenue d'effectuer des modifications à ses systèmes à ses propres frais pour continuer d'accepter les transactions Apple Pay.

Elavon peut désactiver l'accès de l'Entreprise à Apple Pay et révoquer les certificats Web Apple si (i) l'Entreprise ne respecte pas ses conditions avec Elavon et Apple, (ii) l'Entreprise ne parvient pas à apporter les modifications nécessaires pour rester compatible avec Apple Pay, ou (iii) l'entente de l'Entreprise avec Elavon entre en conflit avec l'entente d'Elavon avec Apple.

### Google Pay

Les Entreprises qui utilisent une Plateforme compatible et les Terminaux de PDV compatibles peuvent également choisir d'accepter des transactions Google Pay. Les Conditions générales de Google régissant l'utilisation du Service de paiement Google par l'Entreprise se trouvent à l'adresse <https://payments.developers.google.com/terms/sellertos>.

L'Entreprise avisera rapidement Elavon de toute violation de sécurité survenue suite à une utilisation par l'Entreprise de la plateforme Google Pay. L'Entreprise autorise Elavon à partager avec Google LLC (« **Google** ») tous les renseignements confidentiels liés aux transactions Google Pay, y compris les renseignements concernant les violations de sécurité et les taux de fraude, autant que nécessaire au respect par Elavon de ses obligations envers Google. De plus, l'Entreprise fournira tous les renseignements et toute l'aide raisonnablement nécessaires pour qu'Elavon honore ses obligations contractuelles avec Google.

Pour chaque transaction Google Pay, l'Entreprise déclare que, dans la mesure requise par les lois applicables, elle a obtenu tous les consentements nécessaires pour qu'elle fournisse à Elavon les renseignements de Transactions.

En plus des obligations d'indemnisation de l'Entreprise précisées ailleurs dans le Contrat, l'Entreprise s'engage à indemniser et défendre Elavon, ses sociétés affiliées et leurs employés, dirigeants, administrateurs et agents respectifs contre les pertes, les dommages, les responsabilités civiles, les amendes, les jugements et les dépenses (y compris tous les honoraires d'avocat raisonnables) dans le cadre des réclamations, actions, demandes ou procédures (réelles ou menacées) intentées par un tiers découlant de (a) toute action ou omission de l'Entreprise qui conduit Elavon au non-respect par Elavon de toute entente entre Elavon et Google, ou de toute loi ou Réglementations du réseau de paiement en lien avec la capacité d'effectuer des transactions par Google Pay, (b) toute action ou absence d'action qui ne respectent pas les conditions de toute entente que l'Entreprise a conclu avec Google en lien avec Google Pay, (c) toute violation de sécurité de l'Entreprise ayant un impact sur les renseignements associés aux transactions Google Pay, et (d) toute transaction Google Pay non autorisée.

Elavon peut désactiver l'accès de l'Entreprise à Google Pay et révoquer les certificats Web Google si (i) l'Entreprise ne respecte pas ses conditions avec Elavon et Google, (ii) l'Entreprise ne parvient pas à apporter les modifications nécessaires pour rester compatible avec Google Pay, ou (iii) l'entente de l'Entreprise avec Elavon entre en conflit avec l'entente d'Elavon avec Google.

## CHAPTER 34.

# ACCEPTATION DE PAYPAL

Les Entreprises qui participent au Programme PayPal d'Elavon peuvent accepter certains dispositifs de paiement PayPal. Ces Entreprises pourront accepter les Cartes PayPal tout comme les Cartes de crédit, et les Entreprises participantes qui utilisent des Dispositifs PDV compatibles pourront en outre accepter les transactions mobiles PayPal. Remarquez que Elavon ne fait que faciliter la transmission des informations d'achat à PayPal, Inc. (« **PayPal** ») au moment de l'acceptation. En ce qui concerne les transactions PayPal, la relation d'affaires sera entre l'Entreprise et PayPal; Elavon ne finance aucune transaction PayPal.

« **Carte PayPal** » désigne une carte de paiement affichant le logo PayPal qui est lié au compte du client avec PayPal.

« **Transaction mobile PayPal** » désigne l'ensemble des diverses façons par lesquelles un client avec un compte PayPal peut entreprendre une transaction avec une Entreprise en utilisant une application sur l'appareil mobile du client qui est lié au compte de ce dernier avec PayPal. Les transactions mobiles PayPal sont décrites en détail dans les documents du Programme PayPal.

« **Dispositifs de paiement PayPal** » désigne les cartes PayPal et les transactions mobiles PayPal.

« **Documents du programme PayPal** » désigne les Règlements d'exploitation PayPal, le manuel de règles sur les litiges PayPal et les spécifications techniques PayPal, y compris toutes les annexes, appendices et pièces jointes.

1. **Marques PayPal.** L'Entreprise peut utiliser les marques, emblèmes, marques commerciales et logos qui signalent l'acceptation des Dispositifs de paiement PayPal, tels qu'ils sont décrits dans l'Annexe A des Règlements d'exploitation PayPal (les « **Marques PayPal** », mais uniquement dans le but de promouvoir les produits, offres, services, traitement et acceptation. L'utilisation par l'Entreprise des marques PayPal est limitée à la présentation d'étiquettes, de signalisation, de documents de publicité et de marketing fournis et autorisés par PayPal par écrit en vertu du processus énoncé dans les documents du Programme PayPal. L'Entreprise n'utilisera pas les marques PayPal de manière à laisser sous-entendre aux clients que les produits ou services offerts par l'Entreprise sont commandités ou garantis par les propriétaires des marques PayPal. L'Entreprise reconnaît qu'il n'a aucun droit de propriété des marques PayPal. L'Entreprise ne cédera aucun droit que ce soit à un tiers en vertu des marques PayPal. L'Entreprise n'utilisera les marques PayPal non autorisées dans les documents du Programme PayPal, sauf si expressément autorisé par écrit par PayPal. L'Entreprise utilisera et affichera seulement les marques du Programme PayPal conformément aux documents du Programme PayPal.
2. **Dispositifs PDV.** L'Entreprise utilisera des Dispositifs PDV qui peuvent accepter les cartes PayPal conformément aux documents du Programme PayPal.
3. **Articles en étalage; stock.** L'Entreprise aura des articles en étalage au point de vente qui sont associés et pertinents au CCM attribué à l'Entreprise, et qu'il y a suffisamment de stocks sur les lieux pour conclure des affaires.
4. **Preuve d'une société en exploitation.** L'Entreprise doit fournir, à la demande d'Elavon, toute documentation raisonnablement exigée par Elavon, telle que la documentation bancaire ou de fournisseur, pour vérifier que l'Entreprise exploite vraiment une entreprise.
5. **Téléphone et magasin.** L'Entreprise doit maintenir un téléphone qui fonctionne et un magasin.

6. **Conformité aux documents du Programme PayPal.** L'Entreprise doit respecter toutes les conditions applicables des documents du Programme PayPal tout au long de sa participation au Programme PayPal, y compris l'acceptation des cartes PayPal ou des opérations mobiles PayPal.

## CHAPTER 35. DONNÉES DE NIVEAU III

Les Entreprises qui ont été approuvées par Elavon pour lui transmettre des Renseignements détaillés sur les transactions, y compris les détails des achats (« **Données de niveau III** »), dans le cadre de certaines transactions avec des Cartes commerciales Visa ou Mastercard, peuvent bénéficier des tarifs d'Interchange de niveau III. « **Cartes commerciales** » désigne les Cartes émises sur les réseaux Visa ou Mastercard aux entreprises qui fournissent des rapports supplémentaires à ces sociétés, y compris celles désignées par Visa ou Mastercard comme étant des cartes d'entreprise, d'affaires ou d'achat. L'Entreprise doit avoir un NIM distinct pour les Transactions de niveau III et doit noter correctement chaque élément de données indiqué ci-dessous afin d'être admissible à recevoir les tarifs d'interchange favorables qui sont associés à la soumission des données de niveau III, en plus des données relatives à la taxe sur les ventes et les données de codes clients requises pour que les transactions soient admissibles au niveau II. Elavon peut mettre à jour de temps en temps ces exigences relatives aux données dans des communications distinctes envoyées aux Entreprises ou dans le cadre des mises à jour apportées à ce Guide d'exploitation. Au Canada, Visa exige l'inscription de l'entreprise pour qu'elle soit admissible aux taux d'interchange de niveau III.

### Données requises pour les Transactions Visa

L'Entreprise doit inclure les données suivantes avec chaque Transaction de carte commerciale Visa admissible :

Donnée	Description	Paramètres de saisie
<b>Montant de la remise</b>	Le montant total de rabais appliqué à toute la Transaction.	Ne doit pas être composé uniquement de zéros si un rabais existe et que les deux derniers chiffres sont considérés comme des décimales. Doit être composé uniquement de zéros si un rabais n'existe pas.
<b>Montant de fret/expédition</b>	Le montant total de fret/expédition appliqué à une Transaction.	Ne doit pas être composé uniquement de zéros si un montant de fret/expédition existe et que les deux derniers chiffres sont considérés comme des décimales. Doit être composé uniquement de zéros si le montant de fret/expédition n'existe pas.
<b>Montant des droits</b>	Le montant des droits appliqué à une Transaction, qui peut inclure les taxes à l'importation, les taxes d'accise, les taxes douanières et les prélèvements.	Ne doit pas être composé uniquement de zéros si un montant des droits existe et que les deux derniers chiffres sont considérés comme des décimales. Doit être composé uniquement de zéros si le montant des droits n'existe pas.
<b>Code marchandise</b>	Les codes marchandises sont utilisés par les organisations d'achat d'entreprise pour segmenter et gérer les dépenses totales sur les différentes gammes de produits.	Ne doit pas être composé uniquement d'espaces ou de zéros.
<b>Descripteur d'article</b>	Un texte de description spécifique d'un article acheté dans le cadre de la Transaction.	Ne doit pas être composé uniquement d'espaces ou de zéros.

Donnée	Description	Paramètres de saisie
<b>Code de produit</b>	Le code produit est généralement l'unique identifiant de produit du fournisseur, comme un numéro de pièce ou un numéro de catalogue. Il correspond généralement à un numéro de stock ou à un code UPC.	Ne doit pas être composé uniquement d'espaces ou de zéros.
<b>Quantité</b>	Le nombre d'unités achetées pour le type d'article dans le cadre de la Transaction.	Ne doit pas être composé uniquement d'espaces ou de zéros. Les quatre derniers chiffres sont considérés comme des décimales.
<b>Unité de mesure</b>	Le code métrique ou de mesure utilisé pour décrire la quantité d'unités.	Ne doit pas être composé uniquement d'espaces ou de zéros.
<b>Coût unitaire</b>	Le coût de chaque unité achetée pour le type d'article.	Ne doit pas être composé uniquement d'espaces ou de zéros. Les quatre derniers chiffres sont considérés comme des décimales.
<b>Rabais par type d'article</b>	Montant de rabais appliqué à un type d'article.	Ne doit pas être composé uniquement de zéros si un rabais existe. Doit être composé uniquement de zéros si un rabais existe.
<b>Total article</b>	Le montant total de l'article, calculé à l'aide de la formule suivante : Total article = (Coût de l'unité x Qté) - Rabais par type d'article.	Les deux derniers chiffres sont considérés comme des décimales. Ne doit pas être composé uniquement d'espaces ou de zéros.

#### Données requises pour les Transactions Mastercard

L'Entreprise doit inclure les données suivantes avec chaque Transaction de carte commerciale Mastercard admissible :

Donnée	Description	Paramètres de saisie
<b>Code de produit</b>	Le code de produit non pétrolier de l'article individuel acheté.	Ne doit pas être composé uniquement d'espaces ou de zéros.
<b>Description de l'article</b>	Texte de description de l'article individuel acheté.	Ne doit pas être composé uniquement d'espaces ou de zéros.
<b>Quantité d'articles</b>	La quantité d'articles achetés.	Doit être numérique et supérieur à zéro.
<b>Unité de mesure de l'article</b>	Le code métrique ou de mesure utilisé pour décrire la quantité d'unités.	Ne doit pas être composé uniquement de valeurs basses, de valeurs élevées, de zéros ou d'espaces.
<b>Montant d'article étendu</b>	Le montant dépensé sur le type d'article, calculé en multipliant le prix par la quantité.	Doit être un chiffre supérieur à zéro.
<b>Indicateur de débit ou de crédit</b>	Indique si la valeur nette du montant d'article étendu, la valeur nette du rabais, les taxes et le prix sont un débit ou un crédit.	Doit être une lettre

## CHAPTER 36.

# PROGRAMMES D'ACCEPTATION AMERICAN EXPRESS® (OPTBLUE® ET SECTEUR PUBLIC)

### CONDITIONS GÉNÉRALES

Si l'Entreprise remplit les conditions pour accepter les Cartes American Express et qu'elle choisit de le faire au moyen du programme OptBlue® ou du Programme à l'intention du secteur public d'American Express, l'Entreprise accepte donc les conditions suivantes :

1. **Définitions supplémentaires.** Les termes ci-dessous, utilisés dans le présent Chapitre en lettres majuscules, ont le sens que leur donnent les définitions suivantes :
  - « **Charges American Express** » désigne un paiement ou un achat sur une Carte American Express.
  - « **Carte American Express** » désigne (i) une Carte, un dispositif d'accès à un compte ou un Dispositif ou un service de paiement, qui porte la marque American Express ou d'une société affiliée d'American Express, émise par un émetteur; ou (ii) le numéro d'identification unique que l'Émetteur attribue à une Carte American Express lorsqu'elle est émise.
  - « **Guide de l'utilisateur du marchand d'American Express** » désigne le guide de l'utilisateur du marchand publié par American Express qui contient les règles et les règlements applicables au programme d'acceptation d'American Express aux États-Unis, en plus de toutes les spécifications techniques, tous les documents et d'autres politiques ou procédures intégrés aux présentes et se trouvant actuellement à l'adresse <http://www.americanexpress.com/merchantopguide>, tel qu'amendé occasionnellement.
  - « **Guide du marchand du programme d'American Express** » désigne le guide du marchand du programme d'American Express publié par American Express qui contient les règles et les règlements applicables au programme d'acceptation d'American Express au Canada, en plus de toutes les spécifications techniques, tous les documents et toutes les autres politiques ou procédures intégrées aux présentes et se trouvant actuellement à l'adresse [www.americanexpress.ca/merchantguide](http://www.americanexpress.ca/merchantguide), tel qu'amendé occasionnellement.
  - « **Données d'entreprise** » signifie les noms, les adresses postales et électroniques, le numéro d'identification fiscale/d'assurance sociale et les noms des signataires autorisés de l'Entreprise, et les renseignements d'identification similaire concernant l'Entreprise.
2. **Guides American Express** Aux fins d'acceptation d'American Express aux États-Unis, l'Entreprise respectera les conditions présentées dans le Guide de l'utilisateur du marchand d'American Express, disponible à l'adresse [www.americanexpress.com/merchantopguide](http://www.americanexpress.com/merchantopguide). Aux fins d'acceptation d'American Express au Canada, l'Entreprise se conformera au Guide du marchand du programme d'American Express disponible à l'adresse [www.americanexpress.ca/merchantguide](http://www.americanexpress.ca/merchantguide).
3. **Conflit entre les conditions.** Dans la mesure où il y aurait un conflit direct entre les conditions du présent Chapitre et celles figurant ailleurs dans le Contrat, seules les conditions du présent Chapitre prévaudront, relativement à l'acceptation de l'Entreprise des Cartes American Express et uniquement dans la mesure nécessaire pour résoudre le conflit.
4. **Autorisation.** L'Entreprise autorise Elavon à soumettre les transactions d'American Express à, et à recevoir le règlement de la part d'American Express au nom de l'Entreprise.

5. **Utilisation et partage des données** L'Entreprise accepte que (i) Elavon puisse divulguer à American Express les données de transactions d'American Express (qui, pour les besoins de ce Chapitre, aura la même définition que « Données de transactions » dans le Guide du marchand ou le Guide du marchand du programme d'American Express, selon le cas), les Données de l'entreprise et d'autres renseignements sur l'Entreprise, (ii) American Express puisse utiliser ces informations pour s'acquitter de ses responsabilités en relation avec le programme American Express OptBlueMD ou le programme pour le Secteur public American Express, promouvoir le réseau American Express, effectuer des analyses et créer des rapports, ainsi que pour toute autre fin commerciale légitime, y compris les fins de commercialisation et de communications importantes relatives aux transactions ou aux relations d'affaires de la part d'American Express et (iii) American Express puisse utiliser les informations obtenues dans l'application au moment de la configuration et surveiller l'Entreprise en relation avec la commercialisation des cartes American Express et les fins administratives.
6. **Délégation.** L'Entreprise ne peut déléguer à un tiers des paiements liés à American Express qui lui sont dus aux termes du Contrat, et toutes les dettes découlant des Frais American Express seront attribuables à la vente de biens ou de services (ou les deux) dans ses emplacements, sans charge, ni réclamation ni grèvement autres que les taxes de vente ordinaires, à condition toutefois que l'Entreprise puisse vendre et céder les créances des Transactions American Express à venir à Elavon, ses affiliés ou une autre source de financement d'avance en espèces qui établit un partenariat avec Elavon ou ses entités affiliées, sans le consentement d'American Express.
7. **Bénéficiaires tiers.** L'entreprise accepte qu'American Express puisse avoir des droits de bénéficiaire tiers, mais non des obligations, afin d'appliquer l'Entente sur l'Entreprise dans la mesure applicable au traitement d'American Express. La résiliation de l'acceptation des cartes American Express n'a aucun effet direct ou indirect sur les droits de l'entreprise à accepter d'autres marques de cartes. Pour résilier l'acceptation d'American Express sans encourir d'amende, l'Entreprise peut communiquer avec le service à la clientèle d'Elavon comme décrit dans le Contrat.
8. **Résiliation.** Sans limiter aucun autre droit octroyé par la présente, Elavon a le droit de résilier immédiatement l'acceptation des Cartes American Express de l'entreprise sur demande d'American Express ou en cas de manquement de la part de l'Entreprise aux exigences présentées ici ou dans le Guide du marchand d'American Express.
9. **Remboursements.** La politique de remboursement de l'Entreprise pour les achats sur une Carte American Express doit être au moins aussi favorable que sa politique de remboursement pour les achats effectués avec d'autres types de paiement, et cette politique doit être divulguée aux Titulaires de Carte au moment de l'achat, conformément à la loi applicable.

#### CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES AU PROGRAMME OPTBLUE®

Si l'Entreprise participe au programme OptBlue® d'American Express, les conditions supplémentaires suivantes s'appliquent :

- L'Entreprise accepte, si elle devient un « Marchand ayant un haut volume de transactions » (comme défini ci-dessous), de passer du programme OptBlueMD à une relation directe d'acceptation des Cartes American Express et, après cette conversion, (i) l'entreprise sera tenue de respecter l'entente d'acceptation des cartes d'American Express alors en vigueur et (ii) American Express définira les prix et les autres frais exigibles de l'entreprise pour l'acceptation des cartes American Express. Pour les besoins de ce chapitre, l'expression « **Commerçant ayant un haut volume de transactions** » désigne une Entreprise qui traite soit (i) plus 500 000 CAD en volume de transactions American Express pendant une période suivie de 12 mois si l'Entreprise est basée au Canada, ou (ii) plus de 1 000 000 USD en volume de transactions American Express pendant une période suivie de 12 mois si l'Entreprise est basée aux États-Unis (sauf si la société opère aux États-Unis dans l'une des catégories suivantes : oeuvres de caritatives, éducation, gouvernement, soins de

santé, assurance, paris en ligne, location résidentielle ou services publics). En d'autres termes, si l'entreprise gère plusieurs établissements, les volumes de transactions American Express de tous les établissements aux États-Unis, ou au Canada si l'entreprise est canadienne, sont additionnés pour déterminer si l'entreprise a dépassé les seuils indiqués ci-dessus.

- Pour se *désinscrire* des communications de commercialisation liées à American Express, l'Entreprise peut communiquer avec Elavon comme décrit dans le Contrat.

#### **CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES AU PROGRAMME À L'INTENTION DU SECTEUR PUBLIC**

Si l'Entreprise participe au Programme à l'intention du secteur public d'American Express, les conditions supplémentaires suivantes s'appliquent :

- Les restrictions précisées dans le Guide de l'utilisateur du Marchand d'American Express interdisant aux marchands ayant plus de 1 000 000 USD de volume de Transactions American Express durant une période de 12 mois aux États-Unis ont été abandonnées par American Express, et l'Entreprise peut participer au Programme à l'intention du secteur public d'American Express même si son volume annuel de Transactions American Express dépasse 1 million USD.
- Pour se *désinscrire* des communications de commercialisation liées à American Express, l'Entreprise peut communiquer avec Elavon comme décrit dans le présent Contrat.

## CHAPTER 37. RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Consultez le site Web d'Elavon à <http://www.mypaymentsinsider.com> pour accéder au service à la clientèle, obtenir des renseignements sur le compte, commander des fournitures et plus encore.

### RENSEIGNEMENTS DE L'ENTREPRISE CONCERNANT LE RÉSEAU DE PAIEMENTS

Pour obtenir des renseignements sur le Réseau de paiements de l'Entreprise, consultez les sites Web suivants :

- American Express - [www.americanexpress.com/merchant](http://www.americanexpress.com/merchant)
- Discover Network – <https://www.discoverglobalnetwork.com/solutions/enable-payments/accept-discover-network/>
- Mastercard – <https://www.mastercard.us/en-us/business/overview/start-accepting/find-an-acquirer.html>
- Visa - <https://usa.visa.com/run-your-business/accept-visa-payments.html>

Pour obtenir des renseignements sur les règles et règlements d'exploitation des différents Réseaux de paiement, consultez les sites Web suivants :

- American Express - <http://www.americanexpress.com/merchantopguide>
- Mastercard - [http://www.mastercard.com/us/merchant/pdf/BM-Entire\\_Manual\\_public.pdf](http://www.mastercard.com/us/merchant/pdf/BM-Entire_Manual_public.pdf)
- Visa - [http://usa.visa.com/merchants/operations/op\\_regulations.html](http://usa.visa.com/merchants/operations/op_regulations.html)

### RENSEIGNEMENTS SUR LES NORMES DE SÉCURITÉ DES DONNÉES DU SECTEUR DES CARTES DE PAIEMENT (PCI)

Pour connaître les renseignements et les exigences concernant les normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement, consultez les sites Web suivants :

- Conseil des normes de sécurité de l'industrie des cartes de paiement – <https://www.pcisecuritystandards.org/#>
- American Express - <http://www.americanexpress.com/merchantopguide>
- Discover Network - <http://www.discovernetwork.com/fraudsecurity/disc.html>
- Mastercard SDP - <https://www.mastercard.us/en-us/merchants/safety-security/security-recommendations/site-data-protection-PCI.html>
- Visa - <https://usa.visa.com/support/small-business/security-compliance.html>

## ANNEXE A : Glossaire

« **ACH** » désigne l'Automated Clearing House, un système de transfert de fonds régi par les règles de la NACHA. L'ACH permet aux établissements financiers de solder les écritures interbancaires de façon électronique.

« **Règles ACH** » désigne les règles d'exploitation et les lignes directrices d'exploitation de la NACHA qui régissent l'échange et le règlement interrégional des transactions ACH.

« **Service de vérification d'adresse (SVA)** » désigne un service de lutte contre la fraude qui permet à l'Entreprise de vérifier l'adresse de facturation d'un Titulaire de carte avant de réaliser une Transaction sans présentation de carte.

« **Contrat** » désigne l'Entente-cadre de services, l'Entente de traitement des dispositifs de paiement, les Conditions de service, l'Entente des services d'hôte, selon le cas, toute annexe aux ententes précitées, la Demande de l'Entreprise, tout autre guide ou manuel fourni de temps à autre à l'Entreprise et tous les ajouts, adaptations et modifications apportés à, et tous les remplacements de ceux-ci.

« **American Express** » désigne la société American Express Travel Related Services Company, Inc.

« **Autorisation** » désigne une procédure obligatoire au moyen de laquelle une Entreprise demande l'approbation d'une Transaction à l'Émetteur. La procédure d'autorisation est enclenchée en accédant au centre d'autorisation par téléphone ou via un Dispositif PDV.

« **Autorisation de code d'approbation** » désigne une Réponse d'autorisation indiquant que la Transaction est approuvée et que la Carte peut être acceptée.

« **Réponse d'autorisation** » désigne la réponse transmise par l'Émetteur en réponse à la demande d'Autorisation et indiquant si la Transaction a ou non été approuvée. Les réponses peuvent être les suivantes : « Approuvé », « Refusé », « Refusé - conservez la carte » or « Consultation » (« Appeler l'autorisation »).

« **SVA** » – Voir Service de vérification d'adresse.

« **Lot** » désigne le total des Transactions par Carte enregistrées dans le Dispositif PDV ou l'ordinateur Hôte.

« **En-tête de lot** » désigne un résumé, similaire à un bordereau de dépôt, d'un ensemble de Transactions par Carte, accepté par une Entreprise qui ne traite pas les Transactions par voie électronique. Il est joint aux reçus de transaction lorsqu'ils sont transmis au prestataire de traitement papier.

« **Carte** » désigne une carte en plastique ou autre dispositif d'accès au compte émis par une banque ou tout autre établissement financier ou par une société de Cartes (p. ex., Cartes de crédit ou de débit Discover Network, Visa et Mastercard), permettant à son titulaire de régler ses achats par crédit, paiement ou débit.

« **Marques de cartes** » désigne (i) Visa; (ii) Mastercard; (iii) American Express; (iv) Discover Network; (v) Diners Club International Ltd.; (vi) JCB International Co., Ltd.; (vii) China UnionPay Co., Ltd.; et (viii) tout autre établissement ou association qui, dans le cadre de contrats avec Elavon, autorise, saisit et règle des Transactions effectuées avec des cartes de crédit émises ou parrainées par un tel établissement ou association et tout établissement ou association successeur de l'un des précédents.

« **Titulaire de carte** » désigne la personne au nom de laquelle le dispositif de paiement a été émis et tout utilisateur ayant l'autorisation d'utiliser ce dispositif de paiement.

« **Données du titulaire de carte** » a la signification indiquée dans le glossaire des termes, des abréviations et des acronymes de la Norme de sécurité des données du secteur des cartes de paiement (PCI) et de la Norme de sécurité des données d'application de paiement (PA-DSS).

« **Numéro d'identification de la carte (NIC) ou code de validation de carte (CVV2/CVC2)** » désigne le numéro imprimé sur une Carte, lequel sert de vérification supplémentaire pour les Transactions sans présentation de carte. Pour American Express, il s'agit d'un code à quatre chiffres imprimé au-dessus du numéro de compte de la carte. Pour Visa, Mastercard et Discover Network, il s'agit d'un code à trois chiffres imprimé sur le panneau de signature de la Carte.

« **Sans présentation de carte** » désigne un environnement de traitement dans lequel le Dispositif de paiement n'est pas présenté physiquement à l'Entreprise par le Titulaire de carte en tant que méthode de paiement au moment de la Transaction, y compris les Commandes postales (CP), les Commandes téléphoniques (CT) et le Commerce électronique (CE).

« **Avec présentation de carte** » désigne un environnement de traitement dans lequel le Dispositif de paiement est présenté physiquement à l'Entreprise par le Titulaire de carte en tant que méthode de paiement au moment de la Transaction.

« **Code de validation de carte** » – Voir Numéro d'identification de la carte.

« **Rétrofacturation** » désigne une transaction contestée par un titulaire de carte ou un émetteur en vertu des règlements du réseau de paiement.

« **Puce** » désigne une puce intégrée à une Carte qui contient les données du Titulaire de carte dans un format codé.

« **Technologie à puce avec NIP** » désigne toute technologie introduite par un Réseau de paiement qui utilise des Cartes à puce et un NIP avec la signature manuelle du Titulaire de carte ou en remplacement de cette dernière.

« **Carte à puce** » désigne une Carte contenant une puce qui communique des informations à un Lecteur de puce.

« **Lecteur de puce** » désigne un Dispositif PDV capable de lire, communiquer et traiter les données du Titulaire de carte codées dans la Carte à puce.

« **NIC** » – Voir Numéro d'identification de la carte.

« **CNP** » – Voir Carte non présente.

« **Transaction CNP par carte avec NIP** » désigne une Transaction nationale par Carte de débit avec NIP effectuée sur Internet ou une Transaction par carte internationale avec NIP effectuée sur Internet.

« **Autorisation Code 10** » désigne une Autorisation ou une « étape supplémentaire de vérification » obtenue pour une Transaction, une Carte ou un Titulaire de carte douteux ou sujet à caution.

« **Entreprise** » désigne l'entité commerciale qui fournit des marchandises et des services aux Clients (précédemment appelée « marchand », ou, concernant les Services de passerelle, « Client »).

« **Demande de l'entreprise** » désigne la Demande de l'entreprise et tout document supplémentaire contenant des renseignements sur les activités de l'Entreprise et soumise à Elavon en relation avec la demande de services de l'Entreprise, et comprenant des documents présentés par l'Entreprise dans le cadre du processus d'appel d'offres, le cas échéant.

« **Sans contact** » désigne une carte de paiement ou un porte-clés équipé d'une puce et d'une antenne qui transmet les informations de compte du Titulaire de carte à un Dispositif PDV de façon sécurisée par le biais de fréquence radio.

« **Frais d'utilisation** » désigne les frais facturés par l'Entreprise pour permettre au Titulaire de carte d'utiliser un Dispositif de paiement pour une Transaction, conformément aux Règlements du Réseau de paiement.

« **Carte de crédit** » désigne une carte ou un dispositif associé à une ligne de crédit renouvelable pouvant servir à acheter des marchandises et des services auprès d'une Entreprise, à régler un montant dû à une Entreprise ou à obtenir des avances en espèces. Une « Carte de crédit » comprend l'une des cartes ou l'un des dispositifs suivants associés à une ligne de crédit accordée à la personne au nom de laquelle est émis la carte ou le dispositif : (i) une carte Visa ou tout autre dispositif ou carte portant le ou les symboles de Visa U.S.A., Inc. or Visa International, Inc. (notamment les cartes Gold Visa); (ii) une carte Mastercard ou tout autre dispositif ou carte portant le ou les symboles de Mastercard International Incorporated (notamment les cartes Gold Mastercard); (iii) une carte Discover Network ou tout autre dispositif ou toute autre carte portant le ou les symboles de Discover Network; ou (iv) tout dispositif ou carte portant le symbole de toute autre marque de carte.

« **Reçu de transaction de crédit** » désigne un document sous format papier ou électronique, prouvant le remboursement de l'Entreprise ou l'ajustement du prix à être porté ou crédité du compte du Titulaire de carte et à débiter du CDD de l'Entreprise. Cela est également dénommé un crédit ou un avoir.

« **CVV2/CVC2** » – Voir Numéro d'identification de la carte.

« **Client** » désigne un client de l'entreprise qui choisit de procéder à une Transaction de paiement avec l'Entreprise en présentant un dispositif de paiement (y compris un titulaire de carte).

« **Données du client** » désigne toute information ou donnée concernant un Client, y compris les renseignements personnels, les renseignements permettant d'identifier une personne et les renseignements sur les Transactions d'achats des Clients auprès de l'Entreprise, recueillis par l'Entreprise et fournis à Elavon ou reçus par Elavon d'un Client dans le cadre des Services eMoney Loyalty (comme mentionné dans la rubrique sur les Services eMoney, le cas échéant.

« **CDD** » – Voir Compte de dépôt à la demande.

« **Carte de débit** » désigne une carte ou un dispositif portant le ou les symboles d'un ou plusieurs Réseaux EFT ou de Marques de cartes pouvant être utilisé pour acheter des marchandises et des services auprès d'une Entreprise ou de régler un montant dû à une Entreprise par débit électronique du compte de dépôt désigné du Titulaire de carte. Une « Carte de débit » comprend (i) une carte ou un dispositif portant le symbole de la Marque de carte pouvant servir à traiter des Transactions de débit hors ligne avec signature, et (ii) une carte ou un dispositif portant le symbole d'un Réseau EFT pouvant servir à traiter des Transactions CNP de débit en ligne avec ou sans NIP.

« **Règles des cartes de débit** » désigne toutes les règles et tous les règlements d'exploitation applicables aux Réseaux EFT et aux Marques de cartes, et toutes les règles, tous les règlements d'exploitation et toutes les lignes directrices pour les Transactions de Carte de débit émises par Elavon occasionnellement, et notamment toutes les adaptations, modifications et révisions de ceux-ci.

« **Code de refus** » désigne un code d'Autorisation indiquant que la Transaction est refusée et que la Carte ne peut être acceptée.

« **Code de refus avec saisie de carte** » désigne un code d'Autorisation indiquant que la Transaction est refusée et que la Carte doit être saisie par l'Entreprise.

« **Compte de dépôt à la demande** » désigne le compte chèques commercial dans un établissement financier accepté par Elavon et désigné par une Entreprise pour faciliter le paiement des Transactions, Rétrofacturations, retours, ajustements, frais, amendes, sanctions et autres paiements dus en vertu du Contrat. Dans le cas d'une carte de débit ou d'une carte de retrait, cela signifie le compte de dépôt du titulaire de la carte.

« **Point de destination** » désigne l'emplacement d'une Entité de services de paiements qui est désigné par l'Entreprise, et pour lequel l'Entreprise a demandé à Elavon de fournir des Services de passerelle ou pour lequel l'Entreprise a demandé à Elavon de soumettre les Transactions.

« **Remise** » désigne un type de frais réglés par une Entreprise pour traiter ses Transactions par Carte. La remise est calculée en multipliant le taux de remise par le volume de transactions par carte.

« **Discover** » désigne la société DFS Services LLC.

« **Discover Network** » désigne le réseau de paiement exploité et maintenu par Discover.

« **Transaction nationale CNP par Carte de débit avec NIP effectuée sur Internet** » désigne une Transaction avec NIP effectuée sur Internet en utilisant une Carte de débit et traitée par un Réseau EFT.

« **Carte TEP** » désigne une carte utilisée pour les transferts électroniques des prestations.

« **ECS** » – Voir Service de chèque électronique.

« **Association ECS** » désigne NACHA, toute association ou tout réseau régional ACH et toute autre organisation ou association utilisée par Elavon ou le Membre en relation avec l'ECS et qui est ultérieurement et occasionnellement désignée comme une Association ECS par Elavon.

« **Règles ECS** » désigne toutes les règles et réglementations d'exploitation applicables aux associations ECS (dont les règles ACH) et le guide d'exploitation de l'entreprise ECS, comprenant dans chaque cas tous les changements, modifications et révisions de ces dernières.

« **Réseaux EFT** » désigne (i) Interlink Network Inc., Maestro U.S.A., Inc., STAR Networks, Inc., NYCE Payments Network, LLC, PULSE Network LLC, ACCEL/Exchange Network, Alaska Option Services Corporation, Réseau financier des forces armées, Credit Union 24, Inc., NETS, Inc., et SHAZAM, Inc.; et Interac et le service Interac Direct Payment; et (ii) toute autre organisation ou association qui autorise à son tour Elavon et le Membre à autoriser, saisir ou régler des Transactions effectuées par Cartes de débit, et toute organisation ou association successeuse de l'un de ceux-ci. Pour respecter les objectifs mentionnés au Chapitre 2, sous le titre Exigences spéciales qui s'appliquent aux Transactions CNP de Carte avec NIP, les Réseaux ETF comprendront uniquement les réseaux des États-Unis.

« **CCE** » – Voir Services de carte-cadeau électronique.

« **Données d'un Titulaire de CCE** » désigne un ou plusieurs éléments de données suivants se rapportant au compte d'un Titulaire de carte : Le numéro de la carte-cadeau électronique, le nom du Titulaire de carte (le cas échéant), les activités relatives au compte de la carte-cadeau électronique, le solde du compte du Titulaire de carte et les autres données relatives au programme de CCE de l'Entreprise.

« **Elavon** » désigne Elavon Inc., Elavon Canada Company; US Bank, NA; US Bank, NA agissant par l'intermédiaire de sa succursale canadienne, ou US Bank Europe DAC, selon le cas.

« **Système de débit d'Elavon** » désigne le système d'Elavon pour le traitement des Transactions électroniques par Carte de débit servant à fournir l'autorisation de Carte de débit, la saisie des données et les services de règlement.

« **Service de chèque électronique (ECS)** » désigne le service proposé par Elavon en vertu duquel les Transactions réalisées à l'aide d'un chèque (qu'il soit converti sous forme électronique ou utilisé comme document source pour faire un transfert électronique de fonds) sont présentées pour compensation et règlement par le biais du système de transfert de fonds CCA ou autre circuit de compensation, tel qu'il est décrit dans le Guide d'exploitation ECS à l'intention des marchands (ECS MOG).

« **Transaction de commerce électronique** » désigne une Transaction qui se produit lorsque le Titulaire de carte utilise Internet pour procéder à un achat auprès d'une Entreprise.

« **Carte-cadeau électronique** » désigne une carte à valeur stockée spéciale fournie au nom de l'entreprise et qui est échangeable contre des marchandises, services ou autres transactions.

« **Services de carte-cadeau électronique (CCE)** » désigne les services fournis par Elavon et qui permettent à une Entreprise de vendre des cartes-cadeaux électroniques encaissables contre de la marchandise en magasin ou des services.

« **HIPAA** » désigne la section de simplification administrative de la Loi sur la portabilité et la responsabilisation en matière d'assurance maladie de 1996 et ses règlements de mise en œuvre, qui peuvent être modifiés de temps à autre.

« **Hôte** » désigne le serveur central que Elavon utilise pour conserver les renseignements de l'Entreprise et acheminer les renseignements entre l'Entreprise et les Émetteurs.

« **Système hébergé** » désigne la technologie de transfert exclusive à Elavon, les systèmes d'exploitation et la plateforme logicielle exploités par Elavon pour les Services de passerelle, y compris (le cas échéant) la connectivité réseau non publique contrôlée par Elavon et les interfaces pour la transmission de données à destination et en provenance du Point d'origine.

« **Empreinte** » désigne l'impression physique réalisée à partir d'une Carte sur le Reçu de transaction, qui peut servir à prouver que la Carte a été présentée lorsque la vente a été réalisée.

« **Imprimante à carte** » désigne un dispositif utilisé par les Entreprises pour prendre une empreinte sur un Reçu de transaction.

« **Interac** » désigne l'Association Interac.

« **Interac En ligne** » désigne le service fourni par Interac pour permettre aux Clients de payer pour les biens et services achetés sur Internet directement à partir du compte bancaire du Client.

« **Interchange** » désigne le système de compensation et de règlement pour les Cartes de crédit et les Cartes de débit Visa et Mastercard et, le cas échéant, les Cartes de débit et les Cartes de débit Discover Network, par le biais duquel les données sont échangées entre Elavon et l'Émetteur.

« **Frais d'Interchange** » désigne le montant réglé par Elavon à l'Émetteur lors de chaque Transaction. Les frais d'échange varient en fonction du type d'Entreprise et de la méthode de traitement.

« **Carte de crédit internationale** » désigne une Carte de crédit émise pour acceptation ou accessible par l'entremise d'un Réseau international.

« **Carte de débit internationale** » désigne une Carte de débit ou un dispositif qui porte le ou les symboles d'un ou plusieurs Réseaux internationaux, et pouvant être utilisée pour acheter des biens et des services auprès d'une Entreprise ou pour payer un montant dû à l'Entreprise par débit électronique porté au compte de dépôt désigné du Titulaire de carte.

« **Transaction par carte de débit internationale** » désigne une Transaction avec NIP effectuée sur Internet à l'aide d'une Carte de débit internationale et traitée par le biais d'un Réseau international.

« **Transaction par carte internationale avec NIP effectuée sur Internet** » désigne une Transaction effectuée à l'aide d'une Carte de crédit internationale avec NIP ou une Transaction effectuée par Carte de débit internationale.

« **Transaction par carte de crédit internationale avec NIP** » désigne une Transaction effectuée sur Internet à l'aide d'une Carte de crédit internationale et traitée par le biais d'un Réseau international.

« **Réseau international** » désigne une organisation ou association située à l'extérieur des États-Unis qui dirige ou commandite un réseau de paiement avec lequel Elavon est autorisé, directement ou indirectement, à traiter, saisir ou établir des Transactions effectuées à l'aide de Dispositifs de paiement émis ou approuvés à des fins d'utilisation sur le réseau de paiement dirigé ou commandité par cette organisation ou association.

« **Clavier NIP Internet** » désigne un programme sécurisé qui affiche et accepte les saisies sur un clavier numérique virtuel qui est conforme aux Réglementations du Réseau de paiement applicables et à la Norme de sécurité des données PCI et aux exigences établies de temps à autre par Elavon, et à l'aide duquel un Titulaire de carte peut saisir un NIP.

« **Émetteur** » désigne l'établissement financier ou toute autre entité ayant émis une Carte de crédit ou Carte de débit à un Titulaire de carte.

« **Lois** » désigne l'ensemble des statuts, réglementations, ordonnances, règles et autres lois exécutoires applicables, qu'ils soient locaux, étatiques ou fédéraux, qui entrent en vigueur de temps à autre.

« **Carte de fidélité** » désigne un dispositif utilisé pour conserver une devise ou la valeur de points dans un programme de valeur enregistrée.

« **Bande magnétique** » désigne une bande magnétique fixée au verso d'une Carte et contenant les renseignements sur le compte du Titulaire de carte.

« **Autorisation à l'aide de la Bande magnétique** » désigne une demande d'Autorisation électronique, générée lorsqu'une Entreprise glisse la Bande magnétique de la Carte du Titulaire de carte dans le Dispositif PDV. Le Dispositif PDV lit les données du Titulaire de carte codées sur la Bande magnétique de la Carte et appelle le Centre d'autorisation pour obtenir un code d'Autorisation.

« **Transaction de commande postale/commande téléphonique (CP/CT)** » désigne, dans le cas d'une commande postale, toute Transaction survenant lorsque le Titulaire de carte utilise le courrier pour payer une Entreprise et, dans le cas d'une commande par téléphone, une Transaction survenant lorsque le Titulaire de carte utilise le téléphone pour payer une Entreprise.

« **Autorisation de saisie manuelle** » désigne une demande d'Autorisation générée lorsque l'Entreprise saisit le numéro de la Carte du titulaire de carte, sa date d'expiration et le montant de la vente dans le Dispositif PDV (p. ex., lorsque le Dispositif PDV ne peut lire les renseignements du Titulaire de carte à partir de la Bande magnétique de la Carte). Le dispositif de PDV appelle le centre d'autorisation concerné pour obtenir un code d'autorisation.

« **Compte principal** » désigne le compte (par ex., les fonds mis en commun) qui est utilisé pour conserver la valeur des Cartes-cadeaux électroniques qui ont été émises auprès d'un groupe ou d'un ensemble d'Entreprises; sinon, ceci peut se référer au compte de soutien utilisé pour compenser les refus ou retours de paiements électroniques d'ACH ou de l'Association de paiements canadienne, le cas échéant.

« **Membre** » désigne l'établissement financier désigné par Elavon et qui est un membre principal, affilié ou autre de Visa, de Mastercard, ou membre d'un autre Réseau de paiement applicable. Elavon se réserve le droit de modifier le Membre à tout moment, et en avisera l'Entreprise.

« **Code de catégorie de marchand (CCM)** » désigne le code à quatre chiffres et la définition correspondante attribués à chaque Entreprise selon le type d'activité commerciale réalisée par l'Entreprise.

« **Numéro d'identification du marchand (NIM)** » désigne un numéro d'identification unique attribué à une Entreprise pour identifier son commerce.

« **CP/CT** » désigne une Commande postale/commande téléphonique.

« **NACHA** » désigne la société National Automated Clearing House Association.

« **Programme sans signature/NIP** » désigne un programme spécifique proposé par une Marque de carte qui comprend des critères devant être respectés par l'Entreprise afin que cette dernière puisse soumettre des Transactions ne nécessitant ni la signature du Titulaire de carte ni un Reçu de transaction, et obtenir une protection contre les Rétrofacturations.

« **Point d'origine** » désigne (i) l'emplacement d'origine central de l'Entreprise qui transmet les données entre l'Entreprise et le système hébergé, ou (ii) si l'Entreprise est intégrée directement aux Services de passerelle, le point de vente (PDV), le système de gestion de la propriété (SGP), l'emplacement central du terminal, l'équipement ou le système à partir duquel l'Entreprise transmet les données ou reçoit les données en provenance du Système hébergé.

« **Carte de paiement** » désigne une Carte de crédit, une Carte de débit ou une Carte prépayée, selon le contexte.

« **Dispositif de paiement** » désigne tout dispositif ou toute méthode utilisé(e) afin d'obtenir un crédit ou un débit sur un compte désigné, y compris une Carte de crédit, une Carte de débit, et tout autre dispositif de transaction financière, notamment une carte-cadeau électronique, un chèque (converti au format électronique ou utilisé en tant que document source pour un transfert électronique de fonds), une carte TPE (transfert de prestations électronique), une carte à valeur enregistrée, une carte « smart » ou tout autre dispositif créé pour être utilisé afin d'obtenir un crédit ou un débit sur un compte désigné.

« **Réseau de paiement** » désigne les Marques de cartes, les réseaux EFT, les associations ECS, les organismes ou agences du gouvernement, et toute autre entité ou tout autre établissement émettant ou commanditant un Dispositif de paiement, incluant PayPal (selon la définition donnée dans le Guide d'exploitation) ou exploitant un réseau sur lequel un Dispositif de paiement est traité.

« **Réglementations du Réseau de paiement** » désigne les règles, les règlements d'exploitation, les lignes directrices, les spécifications et les exigences connexes ou semblables de tout réseau de paiements.

« **Entité responsable des services de paiement** » désigne tout tiers (pourrait inclure Elavon si l'Entreprise fait appel aux services d'Elavon pour fournir un Dispositif de paiement ou des services de traitement de Transactions) que l'Entreprise a choisi comme Point de destination pour la réception des Transactions, et à qui Elavon est autoriséé par une certification à soumettre les Transactions, y compris, les Processeurs de Transactions, les Réseaux de paiement, les fournisseurs de services tiers, les gestionnaires de programmes et autres tiers associés à l'acceptation de Dispositifs de paiement ou à d'autres programmes de l'Entreprise.

« **Numéro d'identification personnel (NIP)** » désigne le numéro qui doit être saisi par un Titulaire de carte afin de réaliser certains types de Transactions (p. ex., débit en ligne, TEP).

« **NIP** » – Voir Numéro d'identification personnel.

« **Paiement de facture sans NIP** » désigne les Transactions de paiement par Carte de débit sans NIP générant des transferts de fonds des Titulaires de cartes à destination des Entreprises en relation avec des paiements concernant des services répétitifs (autre que les achats habituels ou occasionnels) pour lesquels une facture correspondante est régulièrement présentée au Titulaire de carte par l'Entreprise, et dont la procédure de Transaction est démarrée par un dispositif téléphonique (unité de reconnaissance vocale, reconnaissance vocale interactive) ou un dispositif Internet.

« **Clavier NIP** » désigne un dispositif sécurisé équipé d'un clavier alphanumérique conforme aux Règles des cartes de débit et normes applicables administrées par le Conseil des normes de sécurité de l'industrie des cartes de paiement et aux exigences établies occasionnellement par Elavon et au moyen duquel le Titulaire de carte saisit son NIP.

« **Dispositif du PDV** » désigne tout terminal, logiciel ou autre dispositif de point de vente à un établissement de l'entreprise qui se conforme aux exigences établies de temps à autre par Elavon et le réseau de paiements applicable.

« **Carte prépayée** » désigne une carte possédant des fonds disponibles payés à l'avance par le Titulaire de carte.

« **Entreprise principale** » désigne le Numéro d'identification du marchand (NIM)/l'emplacement inscrit en premier lieu pour des cartes-cadeaux électroniques et établi pour la facturation des commandes de cartes passées, ou étant désigné comme emplacement de la société ou du siège social.

« **Programme** » désigne les services de traitement et autres produits et services concernés reçus par l'Entreprise en vertu du Contrat.

« **Autorisation appropriée** » désigne la réception d'une Autorisation de code d'approbation au moyen d'un Dispositif PDV ou du Centre d'autorisation téléphonique fourni pour les consultations d'autorisation.

« **Transactions en quasi-espèces** » désigne les Transactions représentant la vente d'éléments par une Entreprise et directement convertibles en espèces.

« **Paiements récurrents** » désigne une Transaction portée au compte du Titulaire de carte (avec autorisation préalable ou électronique à une Entreprise) régulièrement pour des produits et services répétitifs (p. ex., frais mensuels d'adhésion, factures pour services publics, abonnements).

« **Code de validation** » désigne un code d'Autorisation indiquant que l'Émetteur demande que l'Entreprise appelle le Centre d'autorisation vocal, qui va soit fournir un Code d'approbation et d'autorisation, soit demander à l'Entreprise des renseignements supplémentaires sur le Titulaire de carte (p. ex., le nom de jeune fille de sa mère).

« **Demande de remise** » désigne une demande lancée par un Titulaire de carte ou Émetteur demandant à l'Entreprise de produire une copie lisible du Reçu de transaction signé par le Titulaire de carte dans un délai précisé.

« **Exemption de la Section 1179** » désigne l'article 1179 de la Loi sur la sécurité sociale qui a exonéré de la Loi HIPAA certains services fournis par une institution financière ou pour celle-ci.

« **Prestataire de services** » désigne toute entité qui stocke, traite ou transmet des données de carte ou des données de transaction pour le compte de l'entreprise ou qui fournit un logiciel à l'entreprise en vue du traitement d'une transaction, son stockage ou sa transmission, à l'exception des cas où de tels services sont réalisés par l'entité, en sa capacité d'entrepreneur tiers d'Elavon effectuant les obligations d'Elavon en vertu du contrat.

« **Règlement** » désigne le processus de soumission des Transactions à Elavon à des fins de traitement.

« **Vente divisée** » désigne un processus interdit au moyen duquel les Entreprises utilisent plusieurs Reçus de transaction pour éviter l'Autorisation d'une Transaction unique.

« **Territoire** » désigne les États-Unis et le Canada, sauf indication contraire sur un formulaire d'inscription ou de demande applicable.

« **Transaction** » désigne toute action entre l'Entreprise et un Titulaire de carte ou un Réseau de paiement qui entraîne la transmission des données du Titulaire de carte ou des renseignements sur les Transactions (par exemple, paiement, achat, remboursement, retour, r, demande d'autorisation, soumission de règlement, requête de transaction, décryptage, conversion de jetons).

« **Renseignements sur les transactions** » désigne toute donnée ou information résultant d'une Transaction. Les renseignements sur les transactions comprennent des informations transactionnelles liées au traitement des paiements qui peuvent être collectées ou stockées par Elavon, incluant le prix payé pour les produits ou services, la date, l'heure, l'approbation, le numéro de transaction unique, l'identifiant du magasin et les coordonnées bancaires du client concernant une transaction.

« **Processeur de transaction** » désigne les bureaux de services et autres personnes qui fournissent des services de traitement des Transactions, y compris les services de règlement et d'autorisation pour l'Entreprise. Les services d'autorisation peuvent comprendre le traitement des transactions par crédit, débit ou chèques et d'autres types de transactions offerts par l'entremise des Services de passerelle. Pour fournir des Services de passerelle ayant trait au Processeur de transaction désigné par l'Entreprise pour un site de l'Entreprise, Elavon doit détenir la certification correspondante auprès du Processeur de transaction sélectionné pour les Services de passerelle applicables.

« **Reçu de transaction** » désigne le document ou dossier électronique prouvant l'achat des marchandises ou services de l'entreprise ou un paiement à cette dernière par un titulaire de carte utilisant un dispositif de paiement.

« **Autorisation vocale** » désigne un processus d'Autorisation par lequel une Entreprise appelle le Centre d'autorisation vocal et fournit par téléphone les renseignements concernant le Titulaire de carte et l'achat. Le Centre d'autorisation vocal fournit ensuite un code d'autorisation à l'Entreprise.

« **Centre d'autorisation vocale** » désigne le centre chargé de fournir les Autorisations vocales pour les Transactions par Carte.