

Les présentes conditions particulières complètent les conditions générales d'acceptation de la Carte American Express (ci-après : **Conditions générales**) pour les Transactions en ligne avec SafeKey. Elles font, le cas échéant, partie du contrat entre le Commerçant et Alpha Card Merchant Services (ci-après également désigné **ACMS**).

SafeKey est uniquement proposé au Commerçant sous condition d'acceptation des présentes conditions particulières SafeKey pour le Commerçant.

En demandant, en mettant en place et en utilisant/continuant à utiliser SafeKey, le Commerçant accepte ces conditions particulières SafeKey pour le Commerçant.

Les présentes conditions particulières SafeKey pour le Commerçant et toutes modifications éventuelles sont publiées sur [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be) (ci-après : le **Website**).

### 1. SAFEKEY

American Express SafeKey® (ci-après : **SafeKey**) est une méthode d'authentification développée par le schéma de paiement American Express, sur base du protocole 3D Secure. L'application de SafeKey augmente la protection des Transactions en ligne.

Le cas échéant, SafeKey est utilisé en plus de ou avec d'autres méthodes de gestion des risques, de sécurité, d'authentification et d'autorisation. Si une transaction échoue, cela peut être dû à l'une ou plusieurs de ces méthodes.

ACMS propose SafeKey, tel que proposé par American Express, à tous les Commerçants qui sont éligibles.

### 2. CHAMP D'APPLICATION

SafeKey est utilisé lors de Transactions en ligne.

SafeKey s'applique, en principe, à toutes les Cartes American Express. Les cartes dont le Titulaire ou l'utilisateur est anonyme sont néanmoins exclues du processus SafeKey (ci-après **Cartes exclues**). Il s'agit notamment de cartes prépayées, Business Travel Accounts et Travel Agency Accounts. American Express détermine quelles cartes sont exclues ou non (voir notamment le SafeKey Implementation Guide).

SafeKey exige que le logiciel spécifique – le Commerçant Plug-In – soit installé chez le Commerçant. SafeKey est appliqué chez les Commerçants qui ont effectué cette mise en place (ci-après **Commerçant participant**).

### 3. DEMANDE

Un Commerçant peut demander de participer au programme SafeKey en complétant le formulaire disponible via le site Web <http://www.americanexpress.be/limitezlafraude>.

Ce Commerçant doit alors accepter les conditions SafeKey d'American Express et sa déclaration vie privée. En d'autres termes, la demande implique l'acceptation du contenu de ces documents.

Le Commerçant doit désigner « Alpha Card Merchant Services » (qui peut être abrégé « Alpha Card ») en tant qu'« acquéreur ». Il confirme de la sorte la relation contractuelle avec ACMS. ACMS est informé de la demande du Commerçant.

Le choix du « Merchant Plug-In Service Provider » implique au minimum que cette partie est avertie. Il peut impliquer une demande de contact ou un ordre de mise en place du Merchant Plug-In. Nous conseillons au Commerçant de contacter le Merchant Plug-In Service Provider de son choix pour connaître les conséquences de la désignation et, le cas échéant, demander une offre ou souscrire un contrat.

Toute donnée (personnelle) saisie dans le formulaire est tout d'abord transmise à et traitée par American Express, le cas échéant, à l'étranger. Cela signifie notamment que les données sont parfois transférées vers des pays où la protection juridique des données à caractère personnel ne sont pas équivalentes à celles en application dans l'Union européenne. Nous renvoyons pour le reste à la déclaration vie privée.

#### 4. CONDITIONS DE PARTICIPATION

Pour participer à SafeKey, le Commerçant doit (cumulativement) :

- Utiliser un Merchant Plug-In qui est mis en place par le Merchant Plug-In Service Provider, choisi par le Commerçant et certifié par American Express ou, en cas de mise en place d'un Merchant Plug-In propre, respecter le SafeKey Implementation Guide qui peut être mis à disposition avant la certification technique
- obtenir la certification technique SafeKey exigée
- avoir reçu la certification pour tous les moyens de prévention de la fraude qui sont disponibles sur le marché du Commerçant, tel que décrit dans les Conditions générales ou d'autres parties du contrat entre le Commerçant et ACMS
- respecter les exigences et les instructions SafeKey concernant l'utilisation des marques et logos American Express (voir « présentation »)
- conserver un taux de fraude à la vente inférieur à 1 % (en principe sur 6 mois consécutifs) concernant les Transactions contenant des données SafeKey
- conserver un taux de fraude de moins de trois (3) Comptes de carte uniques impliqués dans des Transactions frauduleuses contenant des données SafeKey (en principe sur 6 mois consécutifs)
- entretenir une bonne relation avec American Express et ACMS, ce qui est raisonnablement déterminé par ACMS
- respecter toute autre exigence introduite ou modifiée raisonnablement, de temps en temps, par American Express ou ACMS, après en avoir été informé.

Ces conditions sont appelées les **Conditions de participation**.

#### 5. PRÉSENTATION

Le Commerçant participant doit, dans son processus de vente (notamment dans son « panier ») présenter clairement le logo prescrit par American Express en cas d'utilisation de SafeKey (désigné : le **Logo SafeKey**) selon les instructions d'American Express (désigné : le **Guide d'utilisation du Logo**), afin que les Titulaires de Carte sachent que SafeKey est d'application. Le Guide d'utilisation du Logo est disponible sur le site Internet d'American Express : [www.amexsafekey.com](http://www.amexsafekey.com).

Alpha Card Merchant Services CVBA, Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles, BCE / TVA BE0475.933.171 (RPM Bruxelles), Alpha Card est agréée comme organisme de paiement auprès de la Banque nationale de Belgique. Alpha Card est un acquéreur autorisé de commerçants qui acceptent les cartes American Express. © Marque déposée d'American Express Company 2

Un Commerçant participant peut demander le logo SafeKey et les instructions correspondantes d'American Express via le site Web d'American Express [http://network.americanexpress.com/be/en/safekey/merchants\\_and\\_acquirers.aspx](http://network.americanexpress.com/be/en/safekey/merchants_and_acquirers.aspx). Ce Commerçant doit alors accepter les conditions d'utilisation d'American Express pour l'utilisation du Logo. En d'autres termes, la demande et l'utilisation du Logo implique l'acceptation de ces conditions.

## 6. MERCHANT PLUG-IN

Le **Merchant Plug-In** est le logiciel (adaptation) nécessaire pour intégrer SafeKey chez le Commerçant dans son processus de vente en ligne.

American Express collabore avec quelques partenaires (**Merchant Plug-In Service Providers**) qui ont reçu l'autorisation d'installer le Merchant Plug-In. Un Commerçant qui souhaite activer SafeKey doit en principe désigner un Merchant Plug-In Service Provider. ACMS n'intervient pas dans l'installation du Merchant Plug-In ; celle-ci doit être réglée entre le Commerçant et le Merchant Plug-In Service Provider.

## 7. TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

Lors du traitement des Transactions SafeKey, le Commerçant doit :

- envoyer une demande d'authentification unique par Transaction
- s'abstenir de réutiliser les données d'authentification en dehors de la Transaction SafeKey concernée.

## 8. EXEMPTION DU REMBOURSEMENT INTEGRAL SAFEKEY

ACMS n'exercera pas ses droits de remboursement intégral en ce qui concerne les Transactions qui satisfont aux Critères de transaction si (cumulativement) :

- le Commerçant satisfait aux Conditions de participation
- la Transaction satisfait aux Critères de transaction
- la Transaction est uniquement contestée sur base d'une utilisation frauduleuse ou illégitime de la Carte et non pour une autre raison.

Les critères auxquels doit satisfaire une Transaction pour entrer en considération (désignés : **Critères de transaction**) sont les suivants (cumulativement)

- la Transaction est soumise au contrat entre le Commerçant participant et ACMS
- la Transaction est une Transaction lors de laquelle des données de paiement de la Carte ont été reçues pour le paiement de marchandises ou de services via une page internet pour des paiements, internet, extranet ou un autre réseau de paiement numérique pour des marchandises ou des services
- la Transaction est effectuée avec une Carte éligible (voir « champ d'application »)
- la Transaction est effectuée en l'absence de la Carte
- la Transaction indique qu'elle était pleinement authentifiée SafeKey ou qu'une authentification SafeKey a été demandée
- les données d'authentification SafeKey d'application sont fournies dans la demande d'Autorisation, ainsi que dans la proposition de la Transaction
- le Titulaire de Carte conteste la Transaction comme étant frauduleuse ou illégale.

## 9. INFORMATIONS SUR LES ABUS

Alpha Card Merchant Services CVBA, Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles, BCE / TVA BE0475.933.171 (RPM Bruxelles), Alpha Card est agréée comme organisme de paiement auprès de la Banque nationale de Belgique. Alpha Card est un acquéreur autorisé de commerçants qui acceptent les cartes American Express. © Marque déposée d'American Express Company

Le Commerçant participant qui constate ou qui soupçonne une utilisation illégale ou frauduleuse de SafeKey doit en informer immédiatement ACMS.

## **10. BLOCAGE**

SafeKey peut mettre fin à une Transaction et peut bloquer un Titulaire de Carte en cas de problèmes éventuels avec la protection ou l'autorisation des Transactions.

ACMS n'est pas tenu à un tel blocage.

Le Commerçant ne peut pas tenir ACMS responsable d'un tel blocage (par ex. en cas d'opportunité de vente manquée) ou d'un manque de blocage.

## **11. RESPONSABILITÉ**

Sauf en cas de dérogation explicite dans les présentes conditions particulières, l'utilisation de SafeKey ne modifie en rien les dispositions concernant les responsabilités dans les Conditions générales.

Bien que SafeKey augmente la sécurité des paiements en ligne, Alpha Card ne garantit pas que les achats en ligne – même avec SafeKey – soient totalement sûrs et sécurisés. En effet, trop de facteurs ne peuvent être raisonnablement contrôlés.

Qu'un Commerçant utilise SafeKey n'implique aucune recommandation de ou préférence pour le Commerçant concerné. En outre, le Commerçant ne peut pas le présenter de la sorte aux Titulaires de Carte.

Le Commerçant accepte que certaines Transactions (en ligne) ne puissent pas être effectuées (immédiatement) en raison de SafeKey. Le Commerçant ne peut invoquer aucune action sur la base d'une Transaction non effectuée (en temps voulu).

Le Commerçant assume le risque pour les questions qui échappent au contrôle d'Alpha Card, à savoir :

- le respect des présentes conditions particulières SafeKey pour le Commerçant
- la relation avec le Merchant Plug-In Service Provider, y compris les éventuels frais liés et conditions
- la mise en place du Merchant Plug-In
- la protection (y compris de l'infection par des virus ou autres logiciels malveillants)
  - des appareils sur lesquels le Merchant Plug-In a été installé
  - de l'appareil, des plateformes et des applications avec lesquelles le Commerçant a accès à SafeKey ou reçoit des messages concernant SafeKey
- les frais qui sont éventuellement pris en compte par des tiers (par ex. des opérateurs télécoms) pour la mise en place et la maintenance de SafeKey
- les conséquences d'un blocage de SafeKey.

## **12. MODIFICATIONS**

ACMS peut à tout moment modifier les conditions particulières SafeKey pour le Commerçant et – sauf prescription contraire par la législation en vigueur – avec effet immédiat, en particulier en cas de modifications introduites par American Express en tant que fournisseur de SafeKey. Toutes modifications seront communiquées par envoi de la version publiée sur le Website. Toutes modifications ayant un impact important seront notifiées au Commerçant,

par exemple par e-mail (à l'adresse e-mail transmise pour SafeKey ou toute autre adresse e-mail connue dans les systèmes) ou par un message sur les écrans SafeKey.

American Express et ACMS peuvent modifier à tout moment SafeKey (en tant que processus) et – sauf prescription contraire par la législation en vigueur – avec effet immédiat, sans devoir en notifier le Commerçant.

ACMS n'est pas responsable et n'a aucune obligation à l'égard du Commerçant, si ACMS modifie SafeKey ou les Conditions particulières SafeKey pour le Commerçant.

Si le Commerçant participant continue à utiliser SafeKey après la modification des conditions particulières SafeKey pour le Commerçant, il est considéré qu'il a accepté les conditions modifiées particulières SafeKey pour le Titulaire de Carte.

### **13. LES EXIGENCES NE SONT PLUS REMPLIES**

Dans l'éventualité où le Commerçant ne satisfait pas, à un moment donné, aux Conditions de participation requises ou si ACMS reçoit une quantité disproportionnée de Transactions contestées ou un grand nombre de fraudes,

- ACMS peut modifier ou résilier, à son entière discrétion, la participation du Commerçant participant à SafeKey et
- le Commerçant participant est tenu de collaborer avec ACMS pour réduire le nombre de Transactions contestées chez le Commerçant participant.

### **14. RÉSILIATION**

ACMS peut suspendre ou arrêter à tout moment SafeKey. Cela est certainement le cas si American Express suspend ou met fin à SafeKey.

Un Commerçant participant peut à tout moment mettre un terme à sa participation à SafeKey. Pour ce faire, le Commerçant participant doit en avertir par écrit ACMS et le Merchant Plug-In Service Provider.

En cas de résiliation de SafeKey (chez un Commerçant participant), le (ancien) Commerçant participant doit

- remettre le statut de certification SafeKey ; et
- remettre à ACMS ou détruire toutes les informations confidentielles concernant SafeKey qui ont été mises à la disposition du Commerçant participant et confirmer par écrit l'avoir fait à ACMS.

### **15. OBLIGATION**

ACMS peut rendre la mise en place de SafeKey obligatoire pour le Commerçant. La non mise en place ou l'arrêt de SafeKey peut entraîner la résiliation du contrat entre ACMS et le Commerçant, avec effet immédiat.