

RÈGLES OPÉRATIONNELLES

PREAMBULE

Le Marchand est lié par les termes et conditions énoncés dans le présent document et veille à ce qu'il soit conforme à toutes les règles opérationnelles de façon à ce que SlimPay puisse exécuter correctement ses services conformément au Contrat signé avec SlimPay par le Marchand. SlimPay devra informer le Marchand de toute modification éventuelle de ce document.

1. DEFINITIONS ET INTERPRETATION

- Sauf précision contraire expressément énoncée dans les clauses dans lesquelles ils apparaissent, les termes et expressions suivants, lorsqu'ils sont employés avec des initiales majuscules, ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous. Tout autre terme ou expression employé avec des initiales majuscules non défini ici, aura le sens indiqué dans le Contrat avec le Marchand.
- 1.1 **Adobe Approved Trust List ou AATL** désigne le programme Adobe mettant à disposition un ensemble de fonctions de signature électronique au sein du format PDF permettant à toute personne recevant un document d'en vérifier l'intégrité et d'identifier son auteur de façon certaine avec les produits Adobe Acrobat et Reader depuis la version 9;
- 1.2 **Autorité d'Enregistrement (ou AE)** désigne l'une des composantes de l'ICP, approuvée par une AC pour enregistrer les demandes de Certificats, les valider ou les rejeter. Cette entité applique la Procédure d'Identification des demandeurs de Certificat conformément aux règles définies dans la Politique de Certification;
- 1.3 **Autorité de Certification (ou AC)** désigne l'une des composantes de l'Infrastructure de Clés Publiques (ICP) générant et émettant des Certificats sur demande de l'Autorité d'Enregistrement, et ce en application des règles et des pratiques déterminées par elles dans sa Politique de Certification et la Déclaration des Pratiques de Certification associée;
- 1.4 **Bénéficiaire** désigne le bénéficiaire des fonds transférés en exécution de l'Ordre de Paiement;
- 1.5 **Bureau d'Enregistrement (ou BE)** désigne le Marchand, point de contact entre l'Utilisateur et l'Autorité d'Enregistrement. Ce Bureau a pour mission de collecter les données concernant les Utilisateurs, éventuellement les pièces justificatives, et de vérifier notamment le lien entre l'identité d'une personne et son numéro de téléphone. Cette entité applique la Procédure d'Identification des demandeurs de Certificats conformément aux règles définies par l'Autorité de Certification. Les Bureaux d'Enregistrement sont sous la responsabilité de l'Autorité d'Enregistrement, ainsi que toutes leurs actions. L'Autorité d'Enregistrement a un devoir de contrôle et d'audit des Bureaux d'Enregistrement;
- 1.6 **Certificat** désigne un fichier électronique attestant du lien entre l'identité et la Clé publique de la personne titulaire du Certificat;
- 1.7 **Clé publique** désigne une clé mathématique rendue publique et qui est utilisée pour vérifier la signature numérique d'une donnée reçue ;
- 1.8 **Déclaration des Pratiques de Certification** désigne l'énoncé des pratiques utilisées par une Autorité de Certification pour émettre des Certificats;
- 1.9 **Délais Limite** désigne le délais limite pour recevoir un Ordre de Paiement. Après quoi, chaque Ordre de Paiement reçu est considéré comme reçu le jour suivant;
- 1.10 **Devise** désigne la devise d'un Etat membre de l'Espace Économique Européen qui n'appartient pas à la zone euro;
- 1.11 **Données** désignent les données d'Utilisateurs, informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Marchand dont l'utilisation est l'objet du Contrat, pouvant être consultées uniquement par le Marchand ou les personnes placées sous sa responsabilité;
- 1.12 **EEE** : Espace Économique Européen;
- 1.13 **EPC** désigne le Conseil Européen des Paiements. C'est l'organe de prise de décision et de coordination de la communauté bancaire européenne dans le domaine des paiements;
- 1.14 **Fichier de preuves** désigne l'ensemble des éléments créés lors de la réalisation de la transaction entre le Marchand et l'Utilisateur, puis conservés pendant un délai conforme aux exigences légales tel que communiqué par le Marchand, permettant ainsi d'assurer la traçabilité et l'existence de la réalisation de la transaction conclue et ce conformément aux procédures décrites dans la PGP;
- 1.15 **Incident** désigne tout défaut répétitif et reproductible apparu dans des conditions normales d'utilisation du Système SlimPay, exclusivement imputable au Système SlimPay, et induisant l'impossibilité totale ou partielle de bénéficier des fonctionnalités prévues dans la documentation de la Solution, telle que référencée dans les conditions particulières du Contrat;
- 1.16 **Infrastructure à Clés Publiques (ICP)** désigne un ensemble de moyens techniques, humains, documentaires et contractuels pour assurer, avec des systèmes de cryptographie asymétrique, un environnement sécurisé aux échanges électroniques. L'ICP génère, distribue, gère et archive les Certificats;
- 1.17 **Jour** désigne un jour ouvrable durant lequel SlimPay et l'ensemble des prestataires de services ou intermédiaires (tels que les Systèmes de Paiement) impliqués dans une transaction de paiement font des affaires afin d'exécuter des transactions de paiement. Si une transaction est reçue ou doit être exécutée lors d'un jour non-ouvrable interbancaire, la transaction devra être déclarée reçue ou devra être exécutée le jour-ouvrable interbancaire suivant;
- 1.18 **Mandat** désigne le mandat de prélèvement Débit-Direct tel que défini par la réglementation, donné par l'Utilisateur en sa qualité de débiteur au Marchand en sa qualité de créancier, sur lequel :
 - l'Utilisateur autorise le Marchand à émettre des ordres de prélèvement débit-direct,
 - l'Utilisateur autorise sa banque à débiter son compte du montant des ordres présentés ;
- 1.19 **Moment de Réception** désigne le Jour ou SlimPay reçoit l'Ordre de Transfert initié par le Marchand ou

- tout autre Jour convenu (Ordre de Transfert à exécution différée) en accord avec ces Règles Opérationnelles.
- 1.20 **Politique de Certification** désigne l'ensemble des règles énoncées et publiées par l'AC décrivant les caractéristiques générales des Certificats qu'elle délivre. Ce document décrit les obligations et responsabilités de l'AC, de l'AE, des porteurs de Certificat et de toutes les composantes de l'ICP intervenant dans l'ensemble du cycle de vie d'un Certificat. Les Politiques de Certification applicables au Service à la date de signature des présentes sont référencées dans les conditions particulières du Contrat;
- 1.21 **Politique de Gestion de Preuves (PGP)** désigne le document décrivant les processus techniques utilisés par l'AC pour signature du document sous forme électronique par l'Utilisateur, puis la création et la conservation du Fichier de Preuves lors de l'utilisation du Service. A la date de signature des présentes, la Politique de Gestion de Preuves applicable est référencée aux conditions particulières au Contrat;
- 1.22 **Procédure d'Identification** désigne la procédure d'identification des Utilisateurs demandeurs de Certificat définie par le Marchand conformément aux règles définies dans la Politique de Certification;
- 1.23 **Rejet** désigne la notification par le prestataire de paiement de l'Utilisateur ou SlimPay de l'impossibilité d'effectuer un Ordre de Paiement à cause d'un problème technique;
- 1.24 **Remboursement** désigne la demande faite par l'Utilisateur à son prestataire de services de paiement de rembourser les fonds associés avec l'exécution d'un Ordre de Paiement après qu'il soit crédité sur le Compte de Paiement du Marchand comme le résultat d'un conflit, ou d'une transaction non autorisée qui pourra donner lieu à sa contre-passation sur le Compte de Paiement de la part de SlimPay;
- 1.25 **Retour** désigne la décision du prestataire de services de paiement de l'Utilisateur, de refuser une Transaction de Paiement conduisant à sa contre-passation par SlimPay;
- 1.26 **Rulebook de l'EPC** est l'ensemble des règles SEPA comme publié par l'EPC et disponible sur le site de l'EPC (www.europenpaymentscouncil.eu);
- 1.27 **SEPA** désigne l'espace unique de paiements en euros. La liste des pays et territoires de la zone SEPA est disponible sur le site web du comité national SEPA (www.sepafrance.fr);
- 1.28 **Signature Électronique** désigne, aux termes du Règlement Européen 910/2014 (eIDAS), l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache et a pour objet d'identifier la personne qui l'appose et de manifester le consentement du signataire aux obligations qui découlent de l'acte signé ;
- 1.29 **Tiers archiveur** désigne un organisme de confiance qui assure et garantit la conservation durable des documents électroniques, et l'intégrité des informations restituées;
- 1.30 **Tiers de confiance** désigne un organisme ayant reçu l'accréditation de prestataire de services de certification électronique pour mettre en œuvre des signatures électroniques reposant sur des architectures d'Infrastructure à Clés Publiques;
2. **SIGNATURE ÉLECTRONIQUE**
- 2.1 **DESCRIPTION DU SERVICE.** SlimPay rend disponible au Marchand un service pour enregistrer les consentements à payer des Utilisateurs, capturer, contrôler et filtrer les comptes en banque, mettre en place un système d'authentification forte des Utilisateurs, signer un Mandat grâce à une Signature Électronique, gérer et sauvegarder les données des mandats, archiver le Fichier de Preuves, et matérialiser le Fichier de Preuves à la demande.
- 2.2 **RÔLE DES PARTIES.** Le Marchand agit comme un Bureau d'Enregistrement (BE) et SlimPay comme l'Autorité d'Enregistrement (AE). Le Marchand peut déléguer sous son contrôle total et sa responsabilité le rôle de Bureau d'Enregistrement à tout autre partie.
- 2.3 **EXIGENCES POUR LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE.** Le Certificat électronique associé à la Signature Électronique apposée au document validé et accepté par le Marchand et son Utilisateur est conforme au standard X.509 ("ITU-T Recommendation X.509/ISO IEC 9594-8 : 2001 "Information Technology - Open Systems Interconnection (OSI) - The Directory : Public - key and attribute certificate frameworks") et respecte les exigences requises pour une Signature Électronique avancée, telle que définie par la Réglementation Européenne 910/2014. Le Mandat signé se présente sous la forme d'un fichier PDF qui encapsule le Certificat de signature dûment reconnu par le mécanisme Adobe AATL ou son équivalent. Le Certificat n'est cependant pas un certificat qualifié. Pour cette raison, et afin d'assurer la validité légale de la signature électronique apposée par l'Utilisateur, le Marchand est informé qu'il doit être en mesure, si besoin, de justifier la fiabilité du processus en accord avec l'article 26 de la Régulation Européenne 910/2014. A cette fin :
- (i) SlimPay accepte d'aider le Marchand pour cette justification, en fournissant tous les éléments garantissant la manifestation de l'autorisation de l'Utilisateur, le lien entre la signature et l'instrument auquel elle est attachée et la fiabilité générale des Services SlimPay en rendant disponible tous les documents techniques permettant la vérification d'une telle fiabilité.
- (ii) Le Marchand s'accorde avec SlimPay sur une Procédure de l'Identification de l'Utilisateur suffisante au moment où les Certificats d'Utilisateur sont générés permettant la création de la Signature Électronique. La mise en œuvre de ces procédures doit être régulièrement et périodiquement surveillée et pourra être audité par SlimPay en sa qualité d'Autorité d'Enregistrement.
- (iii) Le Marchand convient avec chaque Utilisateur d'un protocole de consentement par lequel l'Utilisateur donne son autorisation pour traiter ses informations personnelles dans le but d'émettre et de conserver un certificat électronique pour la signature en ligne d'un mandat de prélèvement bancaire.
- (iv) Il est recommandé que le Marchand s'entende avec l'Utilisateur sur le fait que les moyens de communication électroniques constituent au moins des débuts de preuves écrites et ce, dans le cas d'un désaccord, les documents électroniques produits par le Système SlimPay devront prévaloir sur ceux produits par l'Utilisateur, à moins que ce dernier démontre le manque de fiabilité ou d'authenticité des documents produits par le Système SlimPay.
- 2.4 **POUVOIR PROBATOIRE.** Le Marchand reconnaît que la valeur juridique de la Signature Électronique

et son admissibilité comme preuve devant la banque de l'Utilisateur ou devant un juge peuvent être contestés si le Marchand n'a pas exécuté ou a exécuté partiellement les exigences pour la Signature Électronique dont il est responsable. Si la banque de l'Utilisateur conteste la validité du Mandat pour absence de preuve de Signature Électronique, les Transactions de paiement effectuées en vertu de ce Mandat peuvent être réclamées par l'Utilisateur et devront être remboursées par le Marchand conformément aux règles du Schéma de Paiement, sans préjudice de toute poursuite ou action judiciaire qui pourraient être engagées ultérieurement à l'encontre du Marchand.

- 2.5 **ARCHIVAGE.** L'Autorité de Certification traite les données transmises par le Marchand qui sont requises pour créer un Fichier de Preuve qui est associé avec une action ou une transaction donnée. SlimPay délivre des Certificats en accord avec les dispositions de la Politique de Certification applicable et crée des Fichiers de Preuves. L'Autorité de Certification est conforme aux dispositions de la Politique de Gestion des Preuves et les maintient à jour en accord avec l'état de la technique d'information des systèmes de sécurité. Pour la solution d'archivage du Fichier de Preuve, et si cela fait parti de la solution fournie comme indiqué dans les conditions particulières au Contrat, SlimPay archive et restaure les Fichiers de Preuves en accord avec la Politique de Gestion de Preuves. Un espace pour l'archivage, appelé "coffre", est mis à disposition des Marchands sous Contrat et tout au long de sa durée afin d'y archiver les Fichiers de Preuve. Les Fichiers de Preuve sont archivés pour une période de dix (10) ans après leur création et leur réception par le fournisseur de services d'archivage. Le Tiers archiveur crée un système pour aviser le Marchand de la fin de la période d'archivage de façon à ce que le Marchand puisse prendre les décisions nécessaires dans une période maximale de soixante (60) jours pour rallonger la durée d'archivage des Fichiers de Preuve.

3. SERVICE DE COLLECTE

- 3.1 **DESCRIPTION DU SERVICE.** Le Marchand peut recevoir des services tels que l'acquisition d'instruments de paiement, services de collecte et services de règlement (également appelé solution de service complet). A cet effet, SlimPay ouvre un Compte de Paiement au nom du Marchand sur lequel les sommes reçues dans le cadre des Transactions de Paiement sont déposées. Le Compte de Paiement est tenu en euros à moins qu'une demande ne soit faite explicitement par le Marchand, dans les conditions particulières au Contrat, en indiquant une autre Devise d'un Etat appartenant à l'Espace Économique Européen. Toute transaction portée au crédit libellée dans une devise ou des devises autres que la devise du Compte de Paiement est reconnue et enregistrée dans le Compte de Paiement après conversion.
- 3.2 **COMPTE DE PAIEMENT.** En accord avec la Directive Européenne sur les Services de Paiement 2015/2366 article 10, les fonds reçus par SlimPay au nom du Marchand sont protégés et par conséquent crédités sur un compte de cantonnement, ouvert spécialement par SlimPay dans ce but auprès d'une banque partenaire de premier niveau dûment approuvée par la réglementation bancaire Française.

Le Solde Net du Compte de Paiement du Marchand est reproduit à tout moment sur les comptes bancaires ouverts par SlimPay dans la banque partenaire, notamment les fonds du Marchand déposés sur le compte de cantonnement sont ajustés des transactions du Jour associées au Compte de Paiement du Marchand et sont créditées ou débitées du compte de cantonnement au plus tard à la fin du jour suivant.

4 TRANSACTION DÉBITÉE SUR LE COMPTE DE PAIEMENT : ORDRE DE TRANSFERT

- 4.1 **DESCRIPTION DU SERVICE.** SlimPay exécute l'Ordre de Transfert pour sortir les fonds du Marchand, à sa demande, vers n'importe quel compte en banque tenu par un autre prestataire de services de paiement à l'intérieur de l'EEE.
- 4.2 **FORME DE L'ORDRE.** Le Marchand doit transmettre un Ordre de Transfert à SlimPay exclusivement dans un format électronique sécurisé et signé. Cet ordre doit contenir les éléments suivants : le montant, la date limite, l'identifiant unique du compte à créditer nonobstant toute autre information additionnelle telle que le nom du Marchand ou le Bénéficiaire par exemple. Si une ou plusieurs identifications sont incorrectes, SlimPay n'est pas responsable pour la non-exécution ou l'exécution incorrecte de l'Ordre de Transfert. L'Ordre de Transfert doit se conformer aux règles du Rulebook de l'EPC pour les paiements SEPA ou aux règles interbancaires de la Méthode de Paiement locale utilisée.
- 4.3 **MOMENT DE RÉCEPTION ET IRRÉVOCABILITÉ.** Le Moment de réception d'un Ordre de Transfert est la date à laquelle SlimPay confirme sa réception au Marchand. Le Moment de réception est le point de départ de la période d'exécution du transfert. Le Délais Limite pour un Ordre de Transfert est déterminée de la façon suivante:

Ordre	Délais Limite
SEPA Credit Transfer	08:00 CET

- Les Ordres de Transfert sont irrévocables à partir du moment où ils sont placés en circulation par le système de paiement de SlimPay. Après cette date, aucune demande de rappel d'un Ordre de Transfert par le Marchand pour l'annuler ne peut être acceptée.
- 4.4 **CONDITIONS D'EXÉCUTIONS.** Le prestataire du service de paiement du Bénéficiaire a la responsabilité de reconnaître les fonds reçus sur le compte en banque ouvert au nom du Bénéficiaire, en accord avec les règles du marché applicables dans cette zone. La traçabilité du mouvement des fonds est assuré entre la banque de SlimPay et le prestataire de services du Bénéficiaire par les identifiants uniques du Compte de Paiement du Marchand et du compte de destination du Bénéficiaire.
- 4.5 **CONTESTER UN ORDRE DE TRANSFERT.** Toute contestation par le Marchand basée sur l'exécution incorrecte de l'Ordre de Transfert par SlimPay doit être notifiée à SlimPay au plus vite, et au plus tard cinq jours après l'information donnée par SlimPay concernant l'exécution de l'Ordre de Transfert. Après cette période, aucune demande du Marchand ne peut être examinée par SlimPay. D'autre part, si cette exécution incorrecte est causée par un manquement de SlimPay à ses obligations

issues du Contrat, SlimPay doit retourner les sommes qui n'auraient pas dûes être débitées. Tout Ordre de Transfert qui n'a pas été dûment autorisé doit être notifié par le Marchand au plus vite et au plus tard cinq jours après l'information donnée par SlimPay concernant l'exécution de l'Ordre. Après cette période, aucune demande venant du Marchand ne peut être examinée par SlimPay.

5. TRANSACTIONS CRÉDITÉES SUR LE COMPTE DE PAIEMENT : ORDRE DE PAIEMENT

5.1 DESCRIPTION DU SERVICE. SlimPay peut faire l'acquisition des Ordres de Paiement suivants : virements (SEPA Credit Transfert SCT), prélèvements (SEPA Direct Debits SDD) ou paiement par cartes exécutés par le prestataire de service de paiement de l'Utilisateur en application des conditions convenues entre l'Utilisateur et son prestataire.

Les Ordres de Paiements par prélèvements et virements aux formats SEPA et non-SEPA ne peuvent être acquis par SlimPay que s'ils sont émis en euros ou dans la monnaie locale d'un État partie à l'EEE. Les autres catégories d'instruments de paiement que SlimPay peut acquérir sont spécifiées dans les conditions particulières au Contrat. Le montant des Ordres de Paiement acquis est crédité par SlimPay sur le Compte de Paiement du Marchand selon les conditions indiquées ci-dessous.

5.2 FORME DE L'ORDRE. Le Marchand doit transmettre un Ordre de Paiement à SlimPay exclusivement dans un format électronique sécurisé et signé. Cet ordre doit contenir les éléments suivants : le montant, à moins que le Marchand n'ait convenu d'un plan de paiement avec SlimPay, la date attendue de réception des fonds, l'identifiant unique du compte qui doit être débité ou alternativement l'alias que SlimPay a fourni au Marchand pour identifier l'Utilisateur, nonobstant toute information supplémentaire tel que le nom du Marchand ou de l'Utilisateur par exemple. Si un ou plusieurs identifiants uniques sont incorrects, SlimPay n'est pas responsable de la non-exécution ou exécution incorrecte de l'Ordre de Paiement. L'Ordre de Paiement doit se conformer aux règles du Rulebook de l'EPC pour les paiements SEPA ou aux règles interbancaires de la Méthode de Paiement locale utilisée.

5.3 MOMENT DE RÉCEPTION ET IRRÉVOCABILITÉ. Le Moment de réception d'un Ordre de Paiement est pour un ordre immédiat la date à laquelle SlimPay confirme sa réception au Marchand et pour un ordre différé la date à laquelle SlimPay confirme sa mise en exécution. Le Moment de réception est le point de départ de la période d'exécution du paiement. Les Délais Limite pour un Ordre de Paiement sont déterminés de la façon suivante:

Ordre	Délais Limite
SEPA direct debit CORE	05:45 CET
SEPA direct debit B2B	05:45 CET

Les Ordres de Paiements sont irrévocables à partir du moment où ils sont placés en circulation dans le Système de Paiement SlimPay. Après cette date, un Ordre de Paiement peut-être contre-passé sur demande spécifique du Marchand suivant les règles

du Schéma de Paiement et sujet à des frais de traitements exceptionnels. SlimPay enverra au Marchand une proposition décrivant les termes (techniques, financiers, planification, etc.) d'un tel projet de contre passation. Si accepté, ce projet fera l'objet d'un ordre spécifique.

5.4 REJET. Le Marchand est informé qu'avant tout crédit sur le Compte de Paiement du Marchand, une transaction peut être sujette au Rejet du prestataire de service de paiement de l'Utilisateur.

5.5 PÉRIODES D'ACQUISITION. La date de valeur du crédit porté au Compte de Paiement du Marchand ne doit pas dépasser la date du Jour où SlimPay reçoit les fonds associés au paiement de la transaction.

SlimPay crédite le montant du paiement de la transaction sur le Compte de Paiement du Marchand immédiatement après que son propre compte ait été crédité. Cette reconnaissance est sans préjudice des éventuelles réclamations ultérieures ou Remboursements ultérieurs de la transaction et n'affecte pas les obligations connexes du Marchand. SlimPay n'est pas responsable du respect des délais convenus entre l'Utilisateur et son prestataire de services de paiement, pouvant courir entre la date de réception de l'Ordre de Paiement par ledit prestataire et la date de réception des fonds par SlimPay sur son compte ouvert par son partenaire bancaire.

5.6 CONTRE-PASSATION DE TRANSACTION. Lorsque le montant crédité au Compte de Paiement du Marchand par SlimPay n'a pas fait l'objet d'une imputation au compte de l'Utilisateur par son prestataire de services de paiement quel qu'en soit le motif, SlimPay sera dans l'obligation de contrepasser l'écriture sur le Compte de Paiement du Marchand.

5.7 DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX ORDRES DE PAIEMENT PAR PRÉLÈVEMENTS ET CARTES.

Un Ordre de paiement par prélèvement qui n'a pas encore été mis en circulation dans le Système de paiement par la banque partenaire de SlimPay, peut être rappelé par le Marchand. Dans le cas d'un Ordre de Paiement par prélèvement ou par carte, le prestataire de services de paiement de l'Utilisateur peut, de son fait, émettre un Retour de la transaction suivants les conditions contractuelles applicables.

S'il s'agit d'un prélèvement, le Retour devra être effectué avant D+X Jours, D étant la date de débit initial du compte de l'Utilisateur. X étant précisé dans les règles interbancaires du service utilisé (X=5 pour le SEPA). SlimPay devra contrepasser l'opération ainsi rejetée.

Dans le cas d'un Ordre de Paiement par prélèvement ou par carte dont le montant est inconnu de l'Utilisateur lors de son consentement, le Marchand reconnaît que l'Utilisateur peut obtenir auprès de son prestataire de services de paiement le Remboursement des sommes qui ont été débitées de son compte dans les conditions et les délais convenus entre eux. Le Remboursement donne alors lieu à la Contre-passation par SlimPay de l'écriture portée précédemment au Compte de Paiement sur demande du prestataire de services de paiement de l'Utilisateur.

5.8 DISPOSITIONS COMMUNES À TOUT ORDRE DE PAIEMENT

Dans le cas d'un Ordre de Paiement non autorisé, le prestataire de services de paiement de l'Utilisateur

peut engager une recherche de preuve et obtenir le Remboursement des sommes qui ont été débitées du compte de l'Utilisateur.

Le Remboursement donne lieu à la contre-passation par SlimPay de l'écriture portée précédemment au Compte de Paiement suivant la réglementation applicable. SlimPay pourra être amenée à annuler cette contre-passation s'il s'avère que l'Utilisateur a autorisé l'Ordre de Paiement. En cas de contre-passation, le Marchand reconnaît ne pouvoir s'opposer à sa réalisation, ni soulever une contestation ou réclamation à l'encontre de SlimPay. Il conviendra au Marchand de se rapprocher le cas échéant de l'Utilisateur, du prestataire de services de paiement de ce dernier ou de tout autre tiers pour toute contestation ou réclamation.

5.9 LIMITES DE MONTANT DES ORDRES DE PAIEMENT ET DES ORDRES DE TRANSFERT.

Le Marchand et SlimPay peuvent convenir de limites de montant des Ordres de Paiement et des Ordres de Transfert. Ces limites sont définies dans les conditions particulières au Contrat. Toutefois SlimPay peut décider unilatéralement d'une limite du montant unitaire ou cumulé des Ordres de Paiement et/ou Ordres de Transfert au-delà de laquelle les Ordres seront refusés. Il en informera le Marchand par tout moyen.

5.10 SERVICES CONNEXES.

Les Opérations de change sont exécutées par SlimPay sur la base du cours d'achat ou de cession pratiqué par la banque partenaire pour la Devise concernée au jour de la réception des fonds ou de l'émission de l'Ordre de Transfert sous réserve qu'elle intervienne avant le Délais Limite précisée aux conditions particulières au Contrat. A défaut de cours du lendemain sera appliqué. Le risque de change dû aux variations de cours de la Devise concernée est supporté exclusivement par le Marchand. La responsabilité de SlimPay ne pourra en aucun cas être recherchée.

A ce titre, le Marchand déclare avoir été informé par SlimPay et avoir parfaite connaissance des risques de change et de taux liés à la comptabilisation ou à l'imputation de toute opération de paiement ou de tout Ordre libellé dans une Devise autre que la Devise du Compte de paiement.

5.11 INFORMATION DU MARCHAND.

SlimPay communique une référence de transaction de paiement au Marchand pour tout Ordre de Paiement et Ordre de Transfert. SlimPay fournit un accès en temps réel aux données permettant au Marchand de visualiser le détail des opérations au crédit ou au débit de son Compte de Paiement, les Ordres de Paiement transmis à SlimPay, les Ordres de Transfert exécutés par SlimPay, le statut de ces Ordres. Cet accès permettra au Marchand de consulter l'ensemble des historiques des opérations de paiement, ou correspondant à une période donnée, et lui permettra d'en exporter des données pour son rapprochement bancaire ou son lettrage comptable.

Dans le cas d'un Ordre de Paiement venant au crédit du Compte de Paiement, la référence de l'opération sera complétée par une référence permettant au Marchand d'identifier l'Utilisateur, le montant et le Moment de réception de l'Ordre de Paiement. Dans le cas d'un Ordre de Transfert venant au débit du Compte de Paiement, la référence de l'opération sera complétée par une référence permettant au

Marchand d'identifier le Bénéficiaire, le montant et le Moment de réception de l'Ordre de Transfert. Les frais relatifs à l'acquisition d'Ordres de Paiement ou à l'exécution d'Ordre de Transfert seront libellés avec mention de la référence de l'opération et le type de l'Ordre de Paiement ou de Transfert.

6 **ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE SERVICE**

6.1 PÉRIMÈTRE DU SERVICE-CLIENTS.

L'engagement de qualité de service concerne tous les Systèmes SlimPay à l'exception du service d'archivage qui est sujet à des termes spécifiques tels que décrits à l'article 7.

6.2 MODALITÉS PRATIQUES ET HORAIRES.

Le service-client de SlimPay est joignable par email: Email : support@slimpay.com

Ou toute mise à jour de ces informations de contact comme indiqué sur le site www.slimpay.com rubrique « contact ».

Les horaires d'ouverture du Service-clients sont : du lundi au vendredi, de 9 heures à 18 heures, heure de Paris, jours ouvrés.

6.3 TRAITEMENT GENERAL DES DEMANDES.

Lors de chaque demande, le Marchand doit fournir les informations suivantes :

- Nom de l'interlocuteur
- Numéro de téléphone
- Détail de la demande

Dans le cas d'incident, des informations complémentaires seront demandées sur l'incident lui-même. Un numéro de demande est communiqué par SlimPay au Marchand suite à la réception de la demande. Les informations relatives au traitement de la demande sont enregistrées dans un journal.

6.4 PERFORMANCES ET TAUX DE DISPONIBILITÉ.

Les engagements de niveaux de service de SlimPay sont subordonnés au respect par le Marchand des conditions d'exploitation du Service relatives, en particulier, aux caractéristiques des informations transmises.

6.5 TAUX DE DISPONIBILITÉ.

Le Système SlimPay est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Le taux de disponibilité du Système SlimPay est de 99,5 % sur une base annuelle.

Le Système SlimPay est dit indisponible lorsqu'il fait l'objet d'un incident de gravité 1.

La disponibilité du Système SlimPay est définie par les réponses reçues par les outils de supervision de SlimPay aux requêtes émises à partir des sites web ou au travers de l'interface de programmation d'accès au Système SlimPay. Ainsi, le Système SlimPay sera considéré comme disponible lorsqu'il répondra aux requêtes des outils de supervision de SlimPay

Sont spécifiquement exclues du décompte du taux de disponibilité :

- Les périodes de maintenance planifiées dans les conditions mentionnées ci-après;
- Les interruptions de service résultant de la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tel que défini au Contrat;
- Les interruptions de service imputables au Marchand, notamment en raison d'une utilisation du Service non conforme à sa destination et/ou non autorisée par SlimPay, ou d'un Incident du système informatique du Marchand;
- Les interruptions de service imputables à un tiers, tels que fournisseurs du lien de

télécommunication ou de bande passante Internet.

6.6 PERFORMANCES DU SERVICE DE GÉNÉRATION DE CERTIFICAT. Les engagements de performances de la solution de génération de Certificats s'entendent en période de disponibilité.

Ces engagements de performance s'expriment en délais de traitement décrits ci-dessous, et sont soumis aux conditions suivantes :

- Les délais s'entendent hors durée de transfert entre le poste de l'Utilisateur et le Tiers de confiance et hors durée d'exécution des mécanismes de signature sur le poste de l'Utilisateur.
- Le "débit" est le nombre de requêtes qui parviennent aux unités de production de certificats du Tiers de confiance pendant une unité de temps.
- Les débits contractuels figurant ci-dessous partent du principe que le débit instantané (nombre de demandes par seconde) ne doit pas excéder 5 fois le débit moyen contractuel.

	Temps de traitement garanti pour 99% des demandes	Débit maximal
Vérification du Code utilisateur et génération du certificat Délivrance d'un accusé de réception	3 secondes	10 000 demandes / jour

Dans le cadre du Contrat, le débit maximal est de 10.000 demandes/jour. Cependant, si le Marchand atteint 8.000 demandes/jour, il sera possible de renégocier le débit maximal de demandes/jour par le biais d'un avenant signé par un représentant légal des deux Parties.

6.7 PERFORMANCE SERVICE DE MATÉRIALISATION DE FICHIER DE PREUVES. Le délai de traitement de la demande de matérialisation de Fichier de preuves est de 7 jours ouvrés à compter de la réception par SlimPay de la demande.

6.8 MAINTENANCE. Un Incident désigne tout défaut répétitif et reproductible apparu dans des conditions normales du Système SlimPay, exclusivement imputable à la plateforme SlimPay produisant l'impossibilité totale ou partielle de bénéficier des fonctionnalités prévues du Système SlimPay.

6.9 MAINTENANCE CORRECTIVE. SlimPay assure auprès du Marchand un service de maintenance corrective du Système SlimPay fourni au titre du Contrat dans les conditions définies ci-après.

6.10 DÉFINITION DES NIVEAUX DE GRAVITÉ DES INCIDENTS. Le niveau de gravité d'un Incident est attribué par SlimPay et est communiqué au Marchand, après réception de la notification d'incident.

Incident mineur (Gravité 3) désigne tout incident qui affecte le Système SlimPay mais permettant de poursuivre l'exploitation complète du Système SlimPay dans l'ensemble de ses fonctionnalités, même si cela se fait au moyen d'une solution de contournement.

Incident majeur (Gravité 2) désigne tout incident empêchant le fonctionnement d'une fonctionnalité essentielle du Système SlimPay.

Incident bloquant (Gravité 1) désigne tout incident rendant impossible l'utilisation du Système SlimPay dans son ensemble. Un incident bloquant est constaté lorsqu'il empêche la mise en œuvre ou l'utilisation du Système SlimPay ou lorsque la répétition d'un incident majeur devient trop contraignante pour le Marchand.

6.11 MODALITÉS DE TRAITEMENT DES INCIDENTS.

La maintenance corrective a lieu, soit sur demande du Marchand via le service-clients de SlimPay soit sur initiative de SlimPay après identification des problèmes.

Il est précisé que, pendant les périodes non ouvrées, la détection des incidents est assurée par un système de supervision qui notifie par SMS au personnel d'astreinte les incidents :

- Supervision technique des infrastructures (Mémoire, CPU, disponibilité du Système SlimPay, des processus, ...);
- Supervision fonctionnelle (vérification du fonctionnement de bout en bout sur la base d'un test toutes les heures).

En cas d'Incident signalé par le Marchand, celui-ci devra fournir par écrit (courriel, télécopie ou courrier) les informations suivantes :

- Description du problème ;
- Fréquence d'apparition ;
- Numéro de transaction « Transnum » ;
- Marque et version du navigateur Internet utilisé, le cas échéant ;
- Ordinateur et logiciel d'exploitation utilisé, le cas échéant

Lors de l'apparition d'incidents documentés par le Marchand ou par les équipes d'exploitation de SlimPay, et reproductibles (arrêt programme, erreur programme, erreur applicative, violation mémoire, erreur disque, etc.), SlimPay traitera ces incidents dans un délai le plus bref possible selon la procédure suivante :

- Phase 1 : Ouverture d'un ticket d'incident notifié au Marchand par courrier électronique
- Phase 2 : Analyse de l'Incident et affectation d'un indice de gravité notifié au Marchand par courrier électronique
- Phase 3 : Recherche d'une correction définitive ou d'une solution de contournement si nécessaire
- Phase 4 : Choix de la date de mise en application de la solution de contournement (Immédiate ou différée) suivant le degré de gravité retenu
- Phase 5 : Mise en œuvre de la correction définitive si celle-ci est disponible ou le cas échéant mise en œuvre de la solution de contournement
- Phase 6 : Clôture de l'incident

6.12 DÉLAIS DE RÉOLUTION DES INCIDENTS. Pour les Incident de Gravité 1, SlimPay mettra en œuvre des efforts continus jusqu'à ce qu'une solution ait été trouvée et que le Service soit revenu à un fonctionnement normal.

Gravité	Temps de résolution des incidents
Gravité 1	4 heures en période ouvrée et 8 heures en période non ouvrée
Gravité 2	48 heures ouvrées
Gravité 3	5 jours ouvrés

La période ouvrée est définie au paragraphe « Modalités et pratiques horaires » de l'Article 6.2

Le temps de résolution des incidents court à compter du moment où l'incident a été qualifié et enregistré par SlimPay sur la base des éléments communiqués par écrit par le Marchand et prend fin lorsque le Service est utilisable par le Marchand conformément aux engagements prévus aux présentes, même si cela se fait au moyen d'une solution de contournement.

Dans le temps de traitement est inclus le temps de mise à disposition de manière opérationnelle de la correction (mise en production).

La correction ou le contournement de l'incident sera effectué par SlimPay sur la base de :

- L'ensemble des messages et documents avec les codes relevés de l'incident ;
- La description de l'incident faite par le Marchand;
- La description du contexte (conditions de son apparition, actions menées, etc.).

6.13 **CHAMP D'APPLICATION DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE.** Le champ d'application de cette maintenance est le suivant:

- La plateforme et les logiciels constituant les Systèmes SlimPay ;
- Les services opérés par le Tiers de confiance et le Tiers archiveur.

Sont exclues de la maintenance corrective les prestations suivantes :

- La correction des problèmes causés par une utilisation du Système SlimPay ou des modules logiciels composant le Service non conforme à la documentation fonctionnelle associée ;
- En cas de l'utilisation de matériels ou de logiciels tiers non compatibles avec le Système SlimPay ou les modules logiciels composant le Service, sauf agrément préalable écrit de SlimPay ;
- Ajouts ou modifications sur les programmes existants non imposés par un changement de la réglementation en vigueur ;
- Maintenance sur un ou des logiciels autres que les modules logiciels objets du Contrat qui fonctionnent en chaînage avec ces derniers ;
- Les modifications ou compléments de fonctionnalités afférentes à des modifications intervenues sur la configuration logicielle ou matérielle du Marchand.

Ces prestations supplémentaires feront automatiquement l'objet d'une facturation complémentaire.

6.14 **MAINTENANCE PRÉVENTIVE.** SlimPay fera en sorte que les éléments matériels et logiciels composant le Système SlimPay soient constamment maintenus en bon état de fonctionnement.

SlimPay fera des vérifications régulières afin de contrôler le bon état technique et d'apporter les modifications au Système SlimPay qu'il jugera nécessaires pour permettre une utilisation minimisant les indisponibilités. Cette maintenance préventive du Système SlimPay est effectuée sous forme d'analyse de contrôle programmée et préparée par un technicien de maintenance. SlimPay tient le Marchand informé des opérations de maintenance et des impacts sur le Système SlimPay.

Le Marchand est d'ores et déjà informé que les maintenances planifiées de SlimPay seront réalisées le jeudi de 21h à 23h. SlimPay fera ses meilleurs efforts pour que la continuité du Système SlimPay ne

soit pas perturbée par les maintenances préventives effectuées par SlimPay.

Les opérations de maintenance effectuées en dehors de cette plage de maintenance feront l'objet d'une information du Marchand avec un préavis de deux (2) semaines.

6.15 **MAINTENANCE ÉVOLUTIVE.** SlimPay pourra procéder, après accord du Marchand sur les conditions financières et techniques le cas échéant, à la maintenance évolutive de la plateforme du Système SlimPay soit à la demande expresse du Marchand, soit sur proposition spontanée dans le cadre de l'optimisation de la qualité de service et des performances.

6.16 **MODALITÉS DE RAPPORT D'ACTIVITÉ.** SlimPay fournit des outils de supervision permettant une lecture et un téléchargement des rapports sur les plages horaires choisies par l'utilisateur. L'outil de supervision est disponible sur <http://status.slimpay.com/>

7 ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE SERVICE DE LA SOLUTION D'ARCHIVAGE

7.1 **TRAITEMENT DES INCIDENTS DE SERVICE.** En cas de constatation d'Incident du service d'archivage, le Marchand s'adressera au service-client de SlimPay conformément aux Articles 6.2 et 6.3. SlimPay traitera les Incidents constatés avec le Tiers d'archivage et informera le Marchand des actions prises pour la résolution des Incidents.

7.2 **CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE FERMETURE DE L'INCIDENT RELATIF AU SERVICE D'ARCHIVAGE.** SlimPay ne pourra déclarer l'incident clos auprès du Tiers archiveur que si il a obtenu la confirmation verbale ou écrite du Marchand ou en absence de remarque du Marchand. SlimPay pourra déclarer l'incident clos auprès du Tiers d'archivage, au bout de 5 jours ouvrés en cas d'absence de réactivité ou de non-collaboration du Marchand à fournir les informations nécessaires permettant la résolution du problème.

7.3 **GARANTIE DE DISPONIBILITÉ ET QUALITÉ DE SERVICE.** L'exploitation du service d'archivage est assurée 24 Heures sur 24 – 7 Jours sur 7. Le délai de rétablissement pour la fonction de consultation est de 1 jour calendaire à compter de l'appel du Marchand.

7.4 **MAINTENANCE.** Dans un souci d'optimisation et de bon fonctionnement du service, le Tiers d'archivage se réserve le droit d'interrompre le service d'archivage à des fins de maintenance. Ces interruptions auront, en principe, lieu hors cas exceptionnel, de 0:00 (zéro) heure à 4:00 (quatre) heures du matin à concurrence maximum de huit par mois.

Toute interruption sera notifiée au Marchand par e-mail dans les plus brefs délais pour les maintenances exceptionnelles et dans un délai de 3 jours calendaires avant l'interruption pour cause de maintenance.

8 GARANTIE DE RÉVERSIBILITÉ

SlimPay s'engage, dans les conditions ci-après définies, à restituer au Marchand l'ensemble des Données lui appartenant sous un format lisible sans difficultés dans un environnement équivalent. La réversibilité s'applique à l'extinction du Contrat.

8.1 **ÉLÉMENTS À TRANSFÉRER.** A la date effective d'extinction du Contrat, pour quelque motif que ce

soit, SlimPay tiendra à la disposition du Marchand, sans frais pour ce dernier :

- Les moyens matériels et/ou logiciels mis à la disposition de SlimPay par le Marchand, pour autant que ces moyens subsistent à l'expiration ou la prise d'effet de la résiliation du Contrat ;
- Les développements spécifiques réalisés dans le cadre du Contrat et propriété du Marchand;
- Les Données sur support de stockage de masse.

8.2 ASSISTANCE TECHNIQUE COMPLÉMENTAIRE.
SlimPay s'engage à étudier la possibilité pour le Marchand de demander des prestations complémentaires liées à la réversibilité, et non comprises dans les prix du Contrat, telles que la mise à dispositions de moyens supplémentaires, les actions de formation, la préparation de l'environnement cible et l'aide éventuelle au démarrage. Dans ce cas SlimPay remettra au Marchand une proposition décrivant les conditions (techniques, financières, planning, etc.) de la conduite de ce projet de réversibilité. En cas d'accord, ce projet fera l'objet d'une commande spécifique.

Le processus de réversibilité n'inclut pas l'installation ou la mise en œuvre de prestations chez le Marchand, ou tout tiers désigné par ce dernier, qui restera à sa charge.

9 COMMUNICATION ENTRE LES PARTIES

Les Parties acceptent d'échanger les informations selon les procédures suivantes :

Pour chaque demande reliée aux services d'**implémentation** merci de contacter l'équipe d'onboarding à support@slimpay.com

Pour toute questions liées à l'exécution opérationnelle du Contrat, merci de contacter le **service client** de SlimPay :

Tel: +44 20 3868 6733 ou +33 1 76 35 00 55

customer-service@slimpay.com

Pour toute demande d'assistance technique, le Marchand pourra contacter l'équipe du **support technique** à support@slimpay.com

Pour toute question concernant la réglementation en vigueur, le Marchand devra contacter l'équipe de **conformité et sécurité financière** à l'adresse suivante : compliance@slimpay.com

Pour chaque demande liée à la **facturation**, le Marchand devra contacter l'équipe de comptabilité à l'adresse suivante : billing@slimpay.com

ANNEXE 1

Politique d'Identification	Référencée aux conditions particulières au Contrat
Politique de Certification	SlimPay PC v1.1 du 23/11/2010
Politique d'Archivage	SlimPay PA v1.1 du 23/11/2010
Politique de Gestion de Preuve	SlimPay PGP v1.1 du 23/11/2010
Politique de Sécurité du Système d'Information	DT01 50 10 (PSSI)
Plan de Continuité d'Activité	DT01 60 10 (PUPA)
Spécification fonctionnelle du Système SlimPay	Voir la spécification de l'API sur le site Web de SlimPay

ANNEXE 2**SLIMPAY MONITORING PROGRAM**

Le Marchand s'engage à respecter les règles du SlimPay Monitoring Program (SMP), destiné à limiter le taux de Transactions contrepassées du Marchand.

CRITERES D'ENTREE DANS LE SLIMPAY MONITORING PROGRAM

- Le taux de Transactions contrepassées est supérieur à 10% du montant total de transactions effectués ;
- Le taux de Retour supérieur à 6% du montant total de transactions effectués ;
- Le nombre mensuel de Transactions contrepassées est supérieur à cinquante (50) transactions ;
- Le nombre mensuel de Retours est supérieur à 30 transactions ;
- Les critères sont cumulatifs et doivent être constatés pendant quatre (4) mois consécutifs. Cependant, si le taux de Transactions contrepassées dépasse de manière déraisonnable les seuils indiqués ci-dessus, SlimPay se réserve le droit d'ajouter le Marchand immédiatement dans le SlimPay Monitoring Program.

ETAPE 1 : DECLENCHEMENT (JOUR J A J+4M)

Une alerte pour dépassement des seuils est enregistrée pour le Marchand (jour J). Si ce dépassement des seuils est constaté pendant quatre (4) mois consécutifs, le Marchand entre dans le SlimPay Monitoring Program.

Cependant, si le taux de Transactions contrepassées dépasse de manière déraisonnable les seuils indiqués ci-dessus, SlimPay se réserve le droit d'ajouter le Marchand immédiatement dans le SlimPay Monitoring Program.

ETAPE 2 : PERIODE D'OBSERVATION (J+4M A J+7M)

Si le programme est déclenché, le Marchand entre dans une période d'observation de trois (3) mois à compter de la fin du quatrième mois pendant lesquels les dépassements des seuils ont été constatés (sauf si cette période a été raccourcie par SlimPay). SlimPay informe le Marchand par écrit de son entrée dans le SlimPay Monitoring Program, de la durée et des modalités de sortie du programme. Cette période d'observation devrait permettre au Marchand de réduire son taux mensuel de Transactions contrepassées et Retours et/ou son nombre mensuel de Transactions contrepassées et Retours afin de revenir sous les seuils de déclenchement.

ETAPE 3 : FIN DE LA PERIODE D'OBSERVATION

A la fin de cette période de trois (3) mois, si les différents taux et nombres indiqués ne sont pas revenus sous les critères de déclenchement définis ci-dessus, SlimPay se réserve le droit de suspendre la préparation et l'exécution de nouvelles Transactions jusqu'à ce que le Marchand ait pris les mesures appropriées dans ses systèmes, ou ait suspendu les Utilisateurs en cause. SlimPay vérifie et accepte les mesures prises par le Marchand.

A ce stade, la période d'observation a plusieurs issues :

Cas 1 : Les taux et nombres de Transactions contrepassées et Retours sont revenus sous les seuils de déclenchement. Dans ce cas, le Marchand quitte le SlimPay Monitoring Program. SlimPay en informe le Marchand par écrit.

Cas 2 : Les taux et nombres de Transactions contrepassées et Retours sont encore supérieurs aux seuils de déclenchement du programme, mais le Marchand a pris un plan d'action validé par SlimPay pour revenir sous les seuils. Dans ce cas, le Marchand quitte le SlimPay Monitoring Program pour entrer dans une Période d'observation de Sortie de deux (2) mois (J+7M à J+9M). Si les taux et nombres de Transactions contrepassées et Retours sont revenus sous les seuils de déclenchement, le Marchand quitte le SlimPay Monitoring Program (voir Cas 1). Si les taux et nombres de Transactions contrepassées et Retours sont toujours supérieurs aux seuils de déclenchement, le Marchand entre dans le second SlimPay Monitoring Program (voir la partie Second SlimPay Monitoring Program). SlimPay en informe le Marchand par écrit.

Cas 3 : Les taux et nombres de Transactions contrepassées et Retours sont encore supérieurs aux seuils de déclenchement du programme, mais le Marchand n'a pris aucun plan d'action pour revenir sous les seuils. Dans ce cas, SlimPay se réserve le droit de suspendre la préparation et l'exécution de nouvelles Transactions jusqu'à ce que le Marchand ait pris les mesures appropriées dans ses systèmes, ou ait suspendu les Utilisateurs en cause. SlimPay vérifie et accepte les mesures prises par le Marchand. SlimPay informe le Marchand qu'il a quinze (15) jours calendaires pour soumettre un plan d'action. Si le

plan d'action est validé par SlimPay, le Marchand entre dans la période d'observation de l'étape 2.

Si le plan d'action n'est pas validé par SlimPay, le Marchand a quinze (15) jours calendaires supplémentaires pour proposer un plan d'action valide. Si ce dernier n'est à nouveau pas validé par SlimPay, SlimPay pourra notifier la résiliation immédiate du Contrat au Marchand pour défaillance dans l'exécution d'une de ses obligations substantielles au Contrat, en application des Conditions Générales du Contrat de Services de Paiement SlimPay.

Cas 4 : Les taux et nombres de Transactions contrepassées et Retours sont encore supérieurs aux seuils de déclenchement du programme, mais le Marchand ne souhaite pas prendre de plan d'action pour descendre sous les seuils. Dans ce cas, SlimPay pourra notifier la résiliation immédiate du Contrat au Marchand pour défaillance dans l'exécution d'une de ses obligations substantielles au Contrat, en application des Conditions Générales du Contrat de Services de Paiement SlimPay.

SECOND SLIMPAY MONITORING PROGRAM

Si le programme est déclenché une seconde fois pour le Marchand, de nouvelles mesures sont prises en plus des mesures précédentes (voir les étapes 1, 2 et 3 de la présente Annexe 2).

Une seconde entrée dans le SlimPay Monitoring Program peut déclencher les mesures suivantes supplémentaires :

- Résiliation immédiate du Contrat pour défaillance dans l'exécution d'une de ses obligations substantielles au Contrat, en application des Conditions Générales du Contrat de Services de Paiement SlimPay ;
- Qualification du Marchand en tant que Marchand ayant une activité à Haut Risques, ce qui entraînerait l'application de la grille forfaitaire applicable aux activités à Haut Risques ;
- Frais de pénalité.