

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## Article 1 : Intégralité du Contrat

Le présent contrat se compose des Conditions Particulières au recto, des Conditions Générales ci-après et du dépliant « Mesures de sécurité » que l'accepteur reconnaît avoir reçu et approuve sans réserve, à la signature du présent contrat.

## Article 2 : Désignations & Abréviations

Le Centre Monétique Interbancaire est désigné, ci-après, par l'abréviation « CMI ».  
L'ensemble des cartes adossées aux systèmes de paiement précités est désigné, ci-après, par le terme générique de « carte ».  
Le commerçant qui adhère au présent contrat est appelé dans ce qui suit « accepteur ».  
Le détenteur de la carte est désigné, ci-après, « porteur ».  
Le terminal de paiement électronique est désigné par l'abréviation « TPE ».  
La machine manuelle est désignée par l'abréviation « FAR ».  
La facturette est le support papier utilisé pour effectuer une transaction au moyen d'un FAR. L'Emetteur est l'organisme qui émet des cartes au profit de porteurs.  
Un impayé est une transaction rejetée par un Emetteur.  
Un « MAIL ORDER » est une transaction à distance, initiée par le porteur au moyen d'un courrier.  
Un « TELEPHONE ORDER » est une transaction à distance, initiée par le porteur au moyen du téléphone.  
« MAIL ORDER » et « TELEPHONE ORDER » sont désignés par l'abréviation MOTO.  
Le CVV2/CVC2 désigne les trois chiffres inscrits, au verso de la carte, à droite du numéro imprimé sur le panneau de signature.

## Article 3 : Définition des systèmes de paiement

Les systèmes de paiement VISA, MASTERCARD, JCB, DINERS et la marque nationale cmi consistent en l'exploitation de marques déposées : « VISA, VISA ELECTRON », « MASTERCARD, MAESTRO », « JCB », « DINERS » et « cmi » telles qu'elles figurent sur les documents publicitaires remis à l'accepteur.  
Le CMI a pour rôle d'assurer la liaison avec les systèmes VISA/MASTERCARD/JCB/DINERS/cmi et les Emetteurs Marocains en vue de permettre l'encaissement pour le compte de l'accepteur, de toutes les transactions traitées par lui dans le cadre de ce contrat.  
Toute adhésion à un autre système fera l'objet, le cas échéant, d'un avenant à ce présent contrat. Ces systèmes règlementent l'utilisation des cartes portant leur marque, pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de services auprès des accepteurs et cela, dans le cadre des dispositions qui sont définies dans le présent contrat.

## Article 4 : Dispositions relatives aux cartes

Les systèmes de paiement VISA, MASTERCARD, JCB, DINERS et la marque nationale cmi permettent aux porteurs, qu'ils soient de nationalité marocaine ou étrangère, de s'acquitter par simple signature portée sur la facturette ou le ticket TPE ou par saisie du code confidentiel pour les cartes à puce EMV, les dépenses engagées chez les accepteurs.  
Les cartes sont reconnaissables par leurs propres logos et hologrammes, tels qu'ils figurent sur les documents publicitaires remis à l'accepteur par le CMI.

## Article 5 : Dispositions relatives à l'accepteur

### L'accepteur s'engage à :

5.1 Signaler au public l'acceptation des cartes par l'apposition de façon apparente à l'extérieur et à l'intérieur de son établissement des panonceaux et vitrophanics qui lui seront fournis gratuitement par le CMI.

5.2 Accepter les cartes pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de services par sa clientèle. Le refus d'honorer une carte sans autorisation reçue de la part du CMI ou sans motif légitime, peut entraîner, si bon semble au CMI, la résiliation de plein droit du présent contrat. De ce fait, l'accepteur engage sa responsabilité à l'égard du CMI pour tout dommage direct ou indirect qui pourra en découler.

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

5.4 Ne jamais révéler le « plafond » de son commerce au porteur.

5.5 Ne pas prendre sous son enseigne des transactions passées réellement chez d'autres commerçants.

5.6 Ne pas prendre en charge, dans un point de vente de l'accepteur, des transactions réalisées dans un autre point de vente du même accepteur.

5.7 Transmettre au CMI quotidiennement et au maximum dans un délai de 7 jours, sous peine de perdre la garantie de paiement, les facturettes comportant les renseignements suivants :

\* relatifs au porteur : Nom, numéro de la carte, date de validité de la carte, signature du porteur ou le CVV2/CVC2 lorsqu'il s'agit d'une transaction MOTO.

\* relatifs à l'accepteur : N° du point de vente, raison sociale, ville, date et montant de la transaction.

5.8 Demander l'acceptation expresse et préalable du CMI pour toutes les transactions non signées et appelées communément dans certains commerces, l'hôtellerie en particulier : « on file », « no show », et motivées par l'absence du porteur de la carte. Ces transactions ne sont traitées par le CMI que sous réserve de bonne fin d'encaissement.

5.9 Garder obligatoirement, dans un lieu sûr, les justificatifs (facture, contrat de vente, facturette, ticket TPE, journal de télécoberte TPE ...) de toutes les transactions passées au sein de son établissement au moyen d'une carte, pendant une durée d'au moins dix-huit mois. Ils sont indispensables en cas de réclamation.

5.10 Régler tout impayé définitif, sauf faute prouvée du CMI, en autorisant ce dernier à le prélever sur ses encaissements futurs ou sur son compte bancaire. Aussi, l'accepteur déclare par le présent contrat autoriser expressément sa banque à exécuter tout prélèvement en dégageant cette dernière de toute responsabilité.

5.11 Autoriser le CMI à adresser des prélèvements sur son compte bancaire, en cas d'insuffisance du solde du compte tenu au CMI, pour honorer les remboursements ordonnés par l'accepteur.

5.12 Faire son affaire personnelle des litiges commerciaux, pouvant survenir avec des clients et concernant des biens et services ayant fait l'objet d'un règlement par carte.

### Si l'accepteur est équipé d'un TPE CMI, il s'engage en plus à :

5.13 Prendre soin du TPE et tout autre matériel ou fournitures reçus du CMI et dont le CMI reste propriétaire. Placer le TPE ainsi que les autres équipements éventuels fournis par le CMI loin de l'humidité, non exposés à une source de chaleur et maintenus dans un état de propreté irréprochable.

5.14 Respecter et faire respecter le droit de propriété du CMI.

5.15 Ne pas déplacer le TPE de son lieu d'utilisation initial et s'interdire toute intervention ou modification sur le TPE, sauf autorisation du CMI.

5.16 Veiller, en cas de cession ou de nantissement de son fonds de commerce, que le TPE ne soit pas compris dans cette cession ou ce nantissement et que le droit de propriété du CMI soit porté, à temps, à la connaissance des tiers.

5.17 Elever en cas de tentative de saisie du TPE, toutes protestations contre la saisie et en aviser immédiatement le CMI. Toute décision émanant d'une autorité administrative ou de fait, devra être portée sans délai à la connaissance du CMI.

5.18 Prendre en charge, dès la date de mise en place du TPE et autres équipements éventuels CMI et jusqu'à leur restitution, tous les dommages qui pourraient leur être causés : détérioration, perte, destruction partielle ou totale, quelque soit la cause du dommage, même s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure. L'accepteur autorise le CMI à retirer, en cas de TPE endommagé et irréparable ou volé, les frais y afférents sur ses futurs règlements.

5.19 Veiller au déroulement quotidien de la télécoberte du TPE et autres équipements CMI et de la mise à jour de la liste noire. En cas d'impossibilité de transmission des enregistrements ou en cas de fonctionnement anormal du TPE, l'accepteur doit en informer immédiatement le CMI. En cas de non envoi des transactions électroniques dans un délai de 4 jours, celles-ci seront réglées sous bonne fin d'encaissement.

5.20 L'inobservation de l'une des dispositions qui précèdent (5.13 à 5.19) peut entraîner le retrait du TPE et peut amener à la résiliation du présent contrat.

## Article 6 : Dispositions relatives au CMI

6.1 Le CMI remettra, à titre de prêt, à l'accepteur un FAR et/ou un TPE. Aussi, pour les besoins de publicité, le CMI dotera l'accepteur en vitrophanics ou panonceaux signalant l'acceptation des cartes.

6.2 Le CMI peut, s'il le juge utile, retirer totalement ou partiellement à l'accepteur les équipements dont il est propriétaire.

6.3 Le CMI mettra à la disposition de l'accepteur un centre d'autorisation fonctionnant 24h/24 et 7j/7 dont le rôle principal est l'octroi d'autorisations pour les transactions manuelles et MOTO.

6.4 Le CMI s'engage à virer sur le (ou les) compte(s) bancaire(s) choisi(s) par l'accepteur au sein des banques membres du CMI, les sommes qui lui sont dues, nettes des commissions TTC. Le CMI s'engage également à lui envoyer le détail des transactions réglées, dans un relevé hebdomadaire, à l'adresse citée dans les Conditions Particulières du présent contrat.

6.5 Le CMI se réserve le droit, en cas de doute sur une ou plusieurs transactions, de ne régler l'accepteur qu'après bonne fin d'encaissement de la (ou des) transaction(s).

6.6 Les opérations de paiement sont garanties sous réserve du respect des présentes conditions générales et des dispositions définies dans le dépliant « Mesures de sécurité ».

6.7 Toutes les mesures de sécurité sont indépendantes les unes des autres. Ainsi, l'autorisation donnée par le CMI ne vaut garantie que sous réserve du respect des autres mesures de sécurité et notamment, le contrôle de la signature.

6.8 En cas de non respect d'une seule de ces mesures ou de l'une des obligations de l'accepteur, le CMI se réserve le droit de rejeter les facturettes ou les transactions électroniques concernées. Si toutefois, l'accepteur demande assistance au CMI pour l'encaissement de ces transactions et que le CMI juge utile d'y procéder, les dites transactions ne seront réglées que sous réserve de bonne fin d'encaissement. Le délai d'encaissement, lors d'un pareil cas, peut s'étaler sur huit mois.

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

## Article 7 : Modalités annexes de fonctionnement

### 7.1 Réclamation

#### CMI

En cas de réclamation postérieure à la transaction par le porteur ou par le CMI, ce dernier se réserve le droit de contacter l'accepteur, qui devra fournir tout document ou justificatif prouvant son respect des conditions du présent contrat et ce, dans les délais fixés par le CMI lors de la requête.

Toute réclamation restée sans réponse ou dont les éléments de réponse fournis par l'accepteur sont insuffisants, est susceptible de causer un impayé définitif qui sera imputé à l'accepteur.

#### ACCEPTEUR

Toute réclamation émanant de l'accepteur doit être formulée par écrit au CMI, dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date de l'opération contestée. Ce délai est réduit à 15 jours calendaires à compter de la date d'une retenue sur un règlement dans le cas d'une réclamation relative à un impayé.

### 7.2 Capture de carte en opposition

En cas de retrait à son porteur d'une carte sur ordre du TPE, l'accepteur devra couper la carte à l'aide de ciseaux et la remettre à la représentation du CMI la plus proche ou bien l'envoyer par poste au Siège du CMI à Casablanca. Elle devra être accompagnée du ticket de capture pour bénéficier de la prime de capture.

### 7.3 Remboursement du porteur

Les transactions réglées par cartes peuvent, dans certains cas, donner lieu à un remboursement partiel ou total par l'accepteur au porteur, en recourant à la procédure dite « facture crédit » (crédit voucher). Un remboursement du porteur n'est possible que si le compte de l'accepteur tenu dans les livres du CMI le permet et doit être accompagné par une demande manuscrite signée par le représentant légal de l'accepteur.

### 7.4 Copie du présent contrat

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

## Article 8 : Modification des conditions du contrat

Le CMI peut modifier les conditions générales et particulières du présent contrat, soit par avenant, soit par simple lettre recommandée avec accusé de réception.

## Article 9 : Durée et Résiliation du contrat

Le présent contrat entre en vigueur à sa signature par les deux parties et prend fin :

- De plein droit, avec effet immédiat, au cas où l'accepteur contreviendrait aux conditions du présent contrat ou d'un éventuel avenant, comme en cas de cession, mutation du fonds de commerce, cessation d'activité, faillite ou liquidation judiciaire.

- A tout moment, par la volonté de l'accepteur ou du CMI par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Les transactions initiées avant la résiliation du contrat seront traitées sous réserve de bonne fin d'encaissement. L'accepteur sera tenu de restituer au CMI les machines en sa possession ainsi que toute autre fourniture dont le CMI est propriétaire.

L'accepteur sera tenu de répondre aux réclamations émanant du CMI, même après résiliation et ce, pendant une durée de douze mois. L'accepteur reconnaît expressément au CMI le droit de lui demander de s'acquitter, par tout moyen qui lui conviendrait, de tout impayé qui surviendrait après la résiliation du présent contrat.

## Article 10 : Lutte contre la fraude

Le CMI peut être amené, dans le cadre de la lutte contre la fraude, à communiquer des informations qui concernent l'accepteur, ce que ce dernier autorise expressément.

De manière générale, l'accepteur s'engage à coopérer dans les meilleures conditions avec le CMI pour lutter contre l'utilisation frauduleuse des cartes.

## Article 11 : Attribution de compétence

Tous les litiges pouvant survenir à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des dispositions du présent contrat seront soumis aux tribunaux de Casablanca.