

CONDITIONS GÉNÉRALES - FRANCE

1. INFORMATIONS CONCERNANT LA SOCIÉTÉ

La société FLATPAY ApS (« Flatpay ») est une société à responsabilité limitée immatriculée au Danemark au Registre central des sociétés (CVR) sous le numéro 42718033 et dont le siège social est situé Hørkær 16, 3. Sal, 2730 Herlev (Danemark). Flatpay a établi une succursale en France (la « Succursale française »), située au 150 Boulevard Victor Hugo, 93400 Saint-Ouen-sur-Seine, France, immatriculée sous le numéro 937 665 123 au Registre du commerce et des sociétés (RCS) de Paris.

Flatpay est enregistrée en qualité d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) auprès de l'ORIAS sous le numéro 25009839, en tant que courtier. Le registre de l'ORIAS est disponible et peut être consulté à l'adresse suivante : <https://orias.fr/>. Flatpay a adhéré et est sous la surveillance de l'association professionnelle ANACOFI-COURTAGE. Sous certaines conditions, Flatpay peut également être soumise à la supervision de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (4, place de Budapest – 75009 Paris, France). Le Client reconnaît et accepte que les informations figurant dans les présentes conditions générales remplissent les obligations prévues à l'article R. 519-20 du Code monétaire et financier.

2. CHAMP D'APPLICATION ET ACCEPTATION

Les conditions générales de Flatpay s'appliquent en France à tous les contrats conclus entre la société et ses clients (un « Client »). Celles-ci prennent effet à compter de l'acceptation d'une offre par le Client qui déclare, en l'acceptant, les avoir lues, comprises et acceptées.

3. SERVICES, PARTENAIRES ET PARTAGE DE DONNÉES

Flatpay propose des solutions dans le domaine de l'acceptation des paiements, y compris avec des cartes, tant dans les boutiques physiques que dans les boutiques en ligne, en fonction du choix du Client (la « Solution »). En outre, la Solution peut inclure le prêt d'un Équipement (tel que ce terme est défini ci-dessous), la licence relative à la passerelle et au logiciel, ainsi que l'assistance et la maintenance. Le Client reconnaît que Flatpay a recours à un ou plusieurs sous-traitants ou partenaires (le « Partenaire ») dans le cadre de la mise à disposition de certaines Solutions que la société propose (étant précisé que les services d'acquisition d'opérations de paiement sont fournis directement par le prestataire de services de paiement acquéreur). Le Client accepte et reconnaît que, dans le cadre de la Solution, Flatpay partage diverses données avec les Partenaires afin, par exemple, qu'ils les utilisent dans le cadre de ses processus et procédures de connaissance de la clientèle (« Know-Your-Customer »). Voir également la politique de confidentialité de Flatpay en bas de la page : <https://www.flatpay.com/fr>.

En plus des services d'assistance technique qu'elle fournit, Flatpay peut également fournir des services d'intermédiation en matière de services de paiement pour le compte du Client en tant que courtier (IOBSP) (voir clause 6.1 ci-dessous).

4. ÉQUIPEMENT

4.1 Prêt et Propriété

Flatpay est propriétaire de l'Équipement, y compris, sans limitation, le terminal ou les terminaux, l'Équipement du Point de vente (le « PDV »), et tout autre accessoire mis à la disposition du Client par Flatpay (l'« Équipement »). L'Équipement ne doit en aucun cas être transféré à un tiers. L'Équipement mis à disposition par Flatpay dans le cadre du contrat peut être la propriété de la société de financement de Flatpay ou d'une société de location (la « Société de location ») qui loue l'Équipement à Flatpay. Dans ce cas de figure, l'Équipement demeurera, sauf accord écrit contraire, la propriété de la Société de location pendant toute la durée. En cas de résiliation du contrat de location entre Flatpay et la Société de location, cette dernière est en droit d'exiger la résiliation du contrat de prêt de l'Équipement ainsi mis à disposition.

Si l'Équipement mis à disposition appartient à une Société de location, Flatpay s'assurera, à la demande de celle-ci, que des informations concernant la localisation géographique et la société qui est en possession de l'Équipement lui sont transmises. Il est ainsi accepté et approuvé que de telles informations lui soient communiquées.

Sauf si une législation impérative l'autorise, la Société n'est pas en droit de changer, modifier ou altérer, de quelque manière que ce soit, un Équipement. Cela s'applique à tout Équipement, y compris, sans limitation, les machines, les accessoires physiques et les logiciels.

4.2 Déplacement éventuel de l'Équipement

Le Client a le droit de déplacer l'Équipement ou des parties de celui-ci dans d'autres locaux en vue de son utilisation dans le cadre de son activité en France métropolitaine, à l'exclusion de la Corse. Tout déplacement effectué par le Client requiert une notification écrite préalable à Flatpay et doit intervenir conformément au point 4.3 (Expédition de l'Équipement).

4.3 Expédition de l'Équipement

Pour des raisons de sécurité, tout transport/toute expédition de l'Équipement de Flatpay doit intervenir par l'intermédiaire d'un service de transport désigné par Flatpay. Le Client est tenu de prendre contact avec les services de transport approuvés avant tout transport/toute expédition/tout déplacement de l'Équipement. Le service de transport approuvé à ce jour : GLS.

4.4 Restitution de l'Équipement

Lors de la résiliation du contrat conclu entre Flatpay et le Client, l'Équipement doit être intégralement restitué à Flatpay conformément au point 4.3 (Expédition de l'Équipement). Celui-ci doit être envoyé à l'adresse indiquée par Flatpay. Faute de restitution, celui-ci sera facturé au Client selon la grille tarifaire en vigueur, disponible sur le site Internet de Flatpay à l'adresse <https://www.flatpay.com/fr/pricelist>.

4.5 Équipement défectueux

Flatpay s'efforcera de procéder au dépannage de tout Équipement défectueux grâce à l'assistance à distance conformément à la clause 8 (Assistance et Maintenance). Si Flatpay détermine que l'Équipement défectueux ne peut être réparé sans avoir été inspecté par Flatpay, le Client doit envoyer l'Équipement en question à Flatpay conformément au point 4.3 (Expédition de l'Équipement). Flatpay s'efforcera de mettre à la disposition du Client un Équipement de substitution le jour ouvré qui suit le jour où il a été déterminé que ce défaut ne

pouvait pas être corrigé. Cela est subordonné à la transmission d'un rapport d'erreur avant 10h00 le jour précédent.

Si l'Équipement doit être réparé ou remplacé et si cela n'est pas imputable à une erreur de Flatpay, le Client sera facturé conformément à la grille tarifaire en vigueur, disponible sur le site Internet de Flatpay à l'adresse <https://www.flatpay.com/fr/pricelist>.

5. CONNEXION DE DONNÉES ET DE COMMUNICATION

5.1 Connexion de données et de communication

Flatpay n'est pas responsable de l'installation, de la configuration, de la mise en service et de la maintenance du réseau Wi-Fi qui sera utilisé avec l'Équipement mis à disposition par la société. Flatpay n'est pas responsable d'une éventuelle absence de couverture Wi-Fi et des conséquences que cela pourrait entraîner. Pour les équipements Wi-Fi et mobiles, Flatpay peut être contactée pour connaître les exigences détaillées concernant la configuration standard de la connexion. Il incombe au Client de s'assurer de la disponibilité d'une couverture Wi-Fi et/ou mobile, celle-ci étant une condition préalable à l'utilisation de l'Équipement. Cette couverture mobile peut varier en fonction du lieu où l'Équipement sera utilisé et de l'opérateur de télécommunications utilisé.

5.2 Abonnement relatif à la connexion de données et de communication

Dans le cadre de la mise à disposition de l'Équipement, Flatpay fournit également un ou plusieurs abonnement(s) de données mobiles. Le montant de cet abonnement de données mobiles est inclus dans le montant facturé au Client au titre du Service. L'abonnement de données mobiles ne peut être utilisé qu'au regard du trafic de données lié aux opérations de paiement ou dans le PDV réalisées à l'aide de l'Équipement mis à disposition par Flatpay.

6. AUTRES SERVICES

6.1 Traitement des cartes de paiement (service d'acquisition)

Flatpay agit en tant que courtier en services de paiement (IOBSP) lorsqu'elle met en relation le Client avec un acquéreur pour la fourniture du service d'acquisition d'opérations de paiements par carte. Les services que Flatpay fournit peuvent inclure une assistance relative à l'identification d'un acquéreur adapté à la fourniture du service, la présentation des conditions proposées par chaque acquéreur potentiel présélectionné au Client et un accompagnement dans la sélection de l'acquéreur puis dans la mise en place ultérieure du service. Flatpay ne traite pas elle-même les transactions par carte de paiement, que ce soit en point de vente ou en ligne, et ne détient ni ne contrôle de fonds ou d'actifs appartenant au Client.

En tant que courtier, Flatpay n'est pas tenue de fournir les Services exclusivement en partenariat avec un Acquéreur donné. Néanmoins, le Client reconnaît et accepte que Flatpay peut ne lui présenter que des offres émanant d'acquéreurs qu'elle a préalablement sélectionnés et dont les solutions techniques sont compatibles avec l'offre de Flatpay. La liste des acquéreurs potentiels est fournie séparément. Pour cela, elle a conclu des accords de partenariat avec un ou plusieurs prestataires de services de paiement qui traitent les opérations de paiement effectuées par des cartes de paiement (des « Acquéreurs »), voir également la clause 3 (Services, Partenaires et Partage de données). Si Flatpay estime qu'un Acquéreur donné n'est pas adapté au profil du Client, elle peut choisir de ne pas lui fournir des informations le concernant. Flatpay ne s'engage pas à proposer des offres d'acquéreurs qu'elle n'a pas présélectionnés, ni à sélectionner des acquéreurs à la demande du Client. En plus du

contrat conclu avec Flatpay, le Client conclut, par procuration, un contrat distinct avec l'Acquéreur spécifiquement désigné par Flatpay à tout moment.

Le Client reconnaît et atteste qu'il est seul responsable de prendre la décision finale de sélectionner ou non un Acquéreur. Le Client reconnaît et atteste également qu'il lui incombe de procéder à une évaluation des aspects commerciaux des offres proposées par les Acquéreurs concernés et que Flatpay peut se reposer sur cette évaluation dans le cadre des Services qu'elle fournit. Le Client reconnaît et atteste également que Flatpay peut se fonder sur toute instruction spécifique qui lui serait communiquée dans le cadre de la sélection des Acquéreurs.

Le Client reconnaît et atteste que, s'il est une personne morale, Flatpay est susceptible de lui transmettre les informations relatives aux offres disponibles proposées par des Acquéreurs potentiels ainsi que ses recommandations quant à l'offre la plus adaptée par tout moyen qu'elle juge approprié, y compris oralement ou par courrier électronique, sans préjudice de son obligation générale de fournir une information claire et précise.

Le Client doit être approuvé par l'Acquéreur conformément à ses règles et procédures (procédure de « connaissance de la clientèle » ou « Know-Your-Customer » en anglais), et le Client doit remplir, en permanence, les conditions imposées par l'Acquéreur et par la loi. Le Client est conscient que certaines données à caractère personnel seront donc communiquées par Flatpay à l'Acquéreur dans le cadre de la procédure d'entrée en relation et de connaissance de la clientèle de l'Acquéreur concernant le Client. Voir également la politique de confidentialité de Flatpay accessible en bas de page : <https://www.flatpay.com/fr>. Le Client reconnaît et atteste que Flatpay est tenue, en vertu de la réglementation applicable, de répondre sincèrement aux demandes d'information formulées par les Acquéreurs concernant le Client, et ne saurait leur fournir d'informations fausses ou trompeuses. Le Client s'engage à transmettre à Flatpay ou directement à l'Acquéreur tous les documents et informations requis par celui-ci pour conclure le contrat d'acquisition des opérations de paiement par carte. Le Client reconnaît et atteste que Flatpay pourra se reposer sur les informations et éléments communiqués, sans vérifier leur véracité ou leur exhaustivité.

est informé qu'il ne peut modifier l'Acquéreur ou le Partenaire tout en maintenant sa relation contractuelle avec Flatpay, ni se soustraire à l'intervention de Flatpay en tant que tiers dans la fourniture des Services et Équipements, tout en continuant à bénéficier des services proposés par les Acquéreurs. Flatpay ne s'engage pas à informer le Client de l'ajout d'un nouvel acquéreur à sa liste d'acquéreurs présélectionnés, postérieurement à la conclusion du contrat entre le Client et un Acquéreur. Flatpay se réserve le droit de modifier à tout moment l'Acquéreur au nom du Client.

Sans préjudice de son droit de résilier le présent contrat, le Client est informé qu'il ne pourra pas changer d'Acquéreur ou de Partenaire tout en maintenant sa relation contractuelle avec Flatpay, ou refuser que Flatpay agisse en qualité de tiers dans le cadre des Services et de l'Équipement mis à disposition par la société, tout en continuant à bénéficier des mêmes services proposés par les Acquéreurs. Flatpay ne prend aucun engagement d'information du Client de l'ajout ou non d'un nouvel acquéreur à sa liste d'acquéreurs présélectionnés, postérieurement à la conclusion du contrat entre le Client et un Acquéreur. Flatpay se réserve le droit, à tout moment, de changer d'Acquéreur pour le compte du Client.

6.1.1 Facturation des Frais de transaction et Paiements

Au moment de la conclusion d'un contrat avec Flatpay, les frais de transaction payés par le Client pour chaque opération sont déterminés sous la forme d'un pourcentage du montant de l'opération en question. L'Acquéreur facture les frais de transaction au Client conformément à l'accord distinct qu'il a conclu avec le Client. Les frais de transaction sont facturés par l'Acquéreur sur chaque opération et sont payés par le Client à l'Acquéreur indépendamment de Flatpay. Leur règlement à l'Acquéreur intervient simultanément à l'opération et au traitement du paiement par celui-ci. Le Client n'est pas facturé séparément à ce titre.

C'est également l'Acquéreur qui procède aux paiements au Client. Ce dernier a conscience et reconnaît que cette question n'est pas gérée par Flatpay et, par conséquent, il a conscience qu'aucun paiement n'est effectué par l'intermédiaire de Flatpay.

6.2 Licence relative à la passerelle et au logiciel

Le Client a conscience que les passerelles de paiement sont fournies par un Partenaire et qu'il acquiert uniquement un droit d'utilisation limité eu égard à la passerelle de paiement. Flatpay fournit, directement ou par l'intermédiaire d'un Partenaire, tout logiciel nécessaire, et le Client acquiert uniquement un droit d'utilisation limité à cet égard. Le Client est tenu de réceptionner, d'installer et d'utiliser la dernière version de tout logiciel/programme fourni par Flatpay. Les licences d'utilisation relatives à la passerelle de paiement (que ce soit dans la boutique physique ou en ligne) et au logiciel du terminal/PDV sont des Services obligatoires, et le Client ne peut pas refuser la fourniture de ces Services par Flatpay sans résilier le présent Contrat, cf. clause 12.

7. [Clause intentionnellement laissée en blanc]

8. ASSISTANCE ET MAINTENANCE

La maintenance est fournie par Flatpay ou par un prestataire désigné à cet effet par Flatpay. Le Client ne peut effectuer, ou faire effectuer par des tiers, l'entretien, la maintenance ou le dépannage, etc., de l'Équipement, de la passerelle de paiement ou du logiciel mis à disposition par Flatpay. Si la demande lui est faite, le Client doit fournir à Flatpay un accès libre afin de procéder au dépannage de l'Équipement, de la passerelle de paiement ou du logiciel. Faute d'un tel accès à l'Équipement en question, les obligations de Flatpay seront suspendues jusqu'à ce que la Société y ait librement accès. Si ce dépannage requiert une indisponibilité totale ou partielle de l'Équipement concerné, le Client en sera informé.

Celui-ci doit participer gratuitement à tout dépannage en mettant à disposition du personnel qualifié et en accordant le temps d'utilisation nécessaire, les données, etc., le cas échéant, y compris le temps d'utilisation de tout Équipement qui n'est pas défectueux, mais qui est lié à l'Équipement, la passerelle de paiement ou le logiciel qui nécessite une maintenance.

Le Client s'engage à se tenir informé des questions relatives à l'assistance, y compris ses coordonnées, sur le site Internet de Flatpay <https://www.flatpay.com/fr/support>.

En cas d'indisponibilité ou tout autre problème de fonctionnement des Services et de l'Équipement mis à la disposition du Client par Flatpay, et si ces Services et/ou cet Équipement sont mis à disposition par des Partenaires, Flatpay aidera ses Partenaires à résoudre les problèmes dans les meilleurs délais.

8.1 L'assistance et la maintenance ne comprennent pas ce qui suit :

- l'assistance et la maintenance eu égard à des services, équipements, logiciels, etc., qui ne sont pas mis à disposition par Flatpay ou par son intermédiaire ou les erreurs causées à l'Équipement objet du présent contrat par ces équipements ou logiciels, ci-dessous « Titre-restaurant » et les cartes associées..
- la réparation des préjudices indirects, y compris la mise à jour ou la reconstruction des programmes ou répertoires qui peuvent être endommagés, perdus ou altérés.
- le remplacement des consommables.
- le signalement des défauts à d'autres fournisseurs qui ne sont pas des Partenaires de Flatpay.
- le dépannage résultant de la maintenance ou de l'intervention, sur l'Équipement, la passerelle de paiement et/ou le logiciel objet du présent contrat, effectué(e) par toute personne autre que Flatpay ou l'un de ses sous-traitants agréés.
- le dépannage résultant d'erreurs et de négligences de la part du Client, telles qu'une erreur de l'opérateur, une utilisation anormale ou le non-respect des exigences applicables à l'environnement opérationnel.
- le dépannage de l'Équipement résultant d'événements accidentels, tels que la perte de l'Équipement, le déversement d'un liquide sur ou dans l'Équipement, la modification de l'Équipement, un acte de vandalisme, un dégât des eaux ou un incendie.
- un court-circuit/la foudre, et une alimentation électrique irrégulière.
- des défauts des câbles, de la ligne téléphonique, de l'alimentation électrique et tout défaut similaire à l'adresse du Client.
- les modems externes, l'alimentation électrique et les batteries rechargeables des terminaux de paiement mobiles ne sont pas couverts par le contrat de maintenance.
- le dépannage de toute plateforme de vente en ligne non fournie par Flatpay.

Si le Client le souhaite, Flatpay peut déterminer si la Société ou l'un de ses prestataires de services peut, ou non, résoudre les problèmes susmentionnés. Si Flatpay effectue les activités mentionnées ci-dessus à la demande du Client, celles-ci pourront lui être facturées.

9. PLAINTES

Les plaintes concernant les défauts et les insuffisances doivent être sous forme écrite et intervenir au plus tard 8 jours après que le Client les a découverts ou aurait dû les découvrir. Dans le cas contraire, le Client ne pourra pas faire valoir une quelconque demande à ce titre.

Le Client peut également adresser une réclamation concernant l'activité d'intermédiation en services de paiement assurée par Flatpay. Toutefois, en tant que client professionnel, il ne bénéficie pas de l'accès au médiateur indépendant compétent en matière de réclamations de consommateurs auquel Flatpay a adhéré.

10. PRIX ET FRAIS

10.1 Prix et frais du Client

Le montant des frais de transaction convenus couvre à la fois les Services de Flatpay (prêt de terminal/PDV et éventuellement d'autres Équipements, les licences relatives à la passerelle et au logiciel, ainsi que l'assistance et la maintenance) et les services fournis par l'Acquéreur (traitement des opérations par carte de paiement) et les fournisseurs d'intégrations/plugins. Toutefois, le Client est informé que certains fournisseurs d'intégrations/plugins (à compter de février 2024 : Shopify) facturent des frais distincts au titre de l'utilisation de leur plugin. Ces frais sont évoqués à l'adresse suivante <https://www.flatpay.com/fr/pricing>. Les coûts associés à la passerelle de paiement et au logiciel sont inclus dans les actuels frais de transaction à quelque moment que ce soit.

Tous les montants facturés par Flatpay sont libellés en euros et s'entendent hors TVA. En ce qui concerne les prix et frais non compris dans l'offre acceptée par le Client, la grille tarifaire de Flatpay actuellement en vigueur s'applique. Celle-ci peut être consultée sur le site Internet de Flatpay à l'adresse <https://www.flatpay.com/fr/pricelist>. En plus des frais de transaction conformément au point 6.1.1 (Facturation des Frais de transaction et Paiements), le Client s'acquittera séparément de divers services supplémentaires fournis par Flatpay (par exemple, terminaux supplémentaires, rouleaux de caisse, configuration de la caisse etc.), conformément à la grille tarifaire en vigueur, si ceux-ci sont sélectionnés. Ces Services lui seront facturés directement par Flatpay au Client.

10.2 Ajustements des prix

Les prix des Services peuvent être ajustés moyennant un préavis de 30 jours et, le cas échéant, seront notifiés conformément à la clause 19 (Modifications).

Passé ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification des prix des services.

10.2.1 Absence de limites d'utilisation/de chiffre d'affaires

Le Client se verra facturer 50 EUR HT par mois par terminal/solution de paiement, au titre des mois où le chiffre d'affaires mensuel total par terminal et/ou solution de paiement est inférieur à 1300 EUR TTC.

11. MODALITÉS DE PAIEMENT

11.1 Modalités de paiement et frais

Toutes les factures émises par Flatpay ont un délai de paiement de 8 jours, à l'exception des factures émises conformément au point 10.2.1, dont le délai de paiement est de 3 jours. Le Client paiera la facture selon les modes de paiement proposés par Flatpay. En cas de retard de

paiement, Flatpay se réserve le droit de facturer des frais notamment une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement d'un montant de 40 euros conformément à l'article D.441-5 du code de commerce français. Le taux d'intérêt applicable est égal à 3 fois le taux d'intérêt légal français.

En cas de non-paiement, Flatpay est en droit d'empêcher l'utilisation de fonctionnalités de l'Équipement ou de résilier un contrat avec l'Acquéreur ou un autre Partenaire. Leur réactivation ne peut intervenir qu'après paiement à la fois des montants en souffrance et d'une indemnité de 150 EUR.

12. DURÉE ET RÉSILIATION

12.1 Durée

Le contrat conclu entre le Client et Flatpay produira son effet jusqu'à sa résiliation, conformément aux clauses ci-dessous.

12.2 Période de non-résiliation

Le contrat prévoit une période initiale de non-résiliation/période d'engagement de 36 mois à compter de la date de l'acceptation de l'offre, au cours de laquelle le contrat ne peut être résilié, ce qui signifie que le Client est lié par celui-ci tout au long de cette période (durée minimale de l'engagement). La résiliation du contrat ne peut intervenir qu'à l'issue de la période de préavis prévue au point 12.3 (Notification de résiliation) une fois la période de non-résiliation terminée.

12.3 Notification de résiliation

Les parties pourront résilier le contrat moyennant un préavis d'un mois à compter de la fin d'un mois, sous réserve du point 12.2 relatif à la période de non-résiliation. À l'issue de la période de préavis, Flatpay est en droit d'empêcher toute utilisation des Équipements et/ou Services de Flatpay par le Client sans autre préavis.

Si l'Acquéreur ou un Partenaire met fin à la relation avec le Client du fait d'un comportement inhabituel et/ou d'une suspicion d'utilisation abusive, Flatpay pourra résilier sur-le-champ le contrat avec le Client.

12.4 Restitution de l'Équipement lors de la résiliation

Si le Client ne restitue pas l'Équipement de Flatpay dans les 10 jours ouvrés suivant l'expiration de la période de préavis, l'Équipement lui sera facturé selon la grille tarifaire de Flatpay en vigueur qui peut être consultée à l'adresse <https://www.flatpay.com/fr/pricelist>.

13. MANQUEMENT AU CONTRAT

13.1 Manquement du Client

Outre ce qui est décrit dans les présentes conditions générales, les circonstances suivantes (liste non exhaustive), sont considérées comme des manquements au contrat :

- le Client ne s’acquitte pas des montants convenus.
- le Client commet des actes contraires aux présentes conditions générales et, de quelque manière que ce soit, aux contrats.
- le Client utilise l’Équipement de Flatpay de manière abusive ou n’en prend pas soin.
- le Client fait l’objet d’une procédure de faillite, fait l’objet d’une restructuration ou présente, de quelque manière que ce soit, des signes indiquant qu’il est insolvable.
- le Client ne se conforme pas aux exigences en vigueur dans le secteur des cartes de paiement applicables ou à d’autres exigences relatives à la protection des données des cartes.
- le Client ouvre l’Équipement, pénètre dans le système de paiement ou accède, de quelque manière que ce soit, sans autorisation, aux données et/ou logiciels en violation des conditions générales, du contrat et/ou de la législation applicable.
- le Client utilise la passerelle de paiement sur un site Internet non approuvé, si le site Internet en question ne lui appartient plus, ou si la boutique en ligne subit des modifications importantes (y compris, sans limitation, le nom/l’adresse URL, le changement de plateforme de vente, une modification des types/catégories de produits, etc.) ou si la boutique en ligne n’est pas accessible aux clients.
- le Client utilise une autre passerelle de paiement avec l’Équipement.
- le Client ne procède pas au traitement de l’intégralité des opérations par carte par l’intermédiaire de l’Équipement (exigence de traitement de 100 % des opérations par carte).
- le Client ne respecte pas les limites de chiffre d’affaires (voir point 10.2.1) et/ou la résiliation intervient avant la fin de la période de non-résiliation (voir point 12.2).
- la maintenance de l’Équipement est réalisée par une personne autre que Flatpay ou un prestataire de services qu’elle a désigné.
- Le Client ou l’Acquéreur peut mettre fin à l’accord pour quelque motif que ce soit en ce qui concerne la fourniture des services d’acquisition par l’Acquéreur.

13.1.1 Droits de Flatpay en cas de manquement du Client

En cas de manquement à un contrat conclu avec Flatpay, la Société pourra le résilier sur-le-champ, dans la mesure permise par la loi applicable. Flatpay se réserve également le droit de mettre fin au droit d’utiliser la passerelle de paiement et/ou les licences ou de le suspendre. À ce titre, Flatpay se réserve le droit de facturer au Client (i) un montant forfaitaire équivalent à 50 EUR HT par mois et par terminal/solution de paiement pour le nombre de mois restant à courir jusqu’à la fin de la période de non-résiliation (voir point 12.2), ou (ii) un montant courant mensuel de 50 EUR HT par mois et par terminal/solution de paiement pour le nombre de mois restant à courir jusqu’à la fin de la période de non-résiliation (voir point 12.2), ainsi que (iii) 100 % du prix de remplacement tel qu’indiqué dans la grille tarifaire en vigueur <https://www.flatpay.com/fr/pricelist>, qui ne sera facturé que si celui-ci n’est pas restitué dans les 10 jours ouvrés.

En cas de non-paiement, Flatpay est également en droit de déconnecter tout Équipement dont le paiement n'a pas été acquitté. Cela peut être fait sans autre préavis, et Flatpay ne saurait être tenue responsable de toute perte d'exploitation, de tout manque à gagner, de tout préjudice consécutif ou autres pertes indirectes, de quelque nature que ce soit, imputables aux connexions déconnectées. La perte de données est considérée comme une perte indirecte.

13.2 Manquement de Flatpay

Le Client peut, conformément au droit civil français, résilier le contrat si Flatpay manque gravement à ses obligations. Avant toute résiliation, le Client doit avoir soumis une plainte écrite en temps voulu, et Flatpay ne doit pas avoir corrigé le problème dans un délai raisonnable après réception de cette plainte. Ainsi, la résiliation suppose l'échec à corriger ledit problème.

13.2.1 Responsabilité de Flatpay

Flatpay est responsable envers le Client conformément aux dispositions du code civil français, mais ne saurait être tenue responsable des pertes indirectes, y compris tout manque à gagner, toute perte de production, toute perte d'exploitation et toute perte découlant de la résiliation, d'un manquement ou de toute violation d'un contrat conclu entre le Client et un tiers. La perte de données est considérée comme une perte indirecte.

Le Client reconnaît et accepte que toute activité d'intermédiation en services de paiement est réalisée sur la base d'une obligation de moyens, avec le niveau de compétence, d'expérience, de diligence et de soin ordinairement attendu d'un courtier en services de paiement, sans que cela n'emporte aucune garantie ni engagement quant à la conclusion d'un contrat d'acquisition d'opérations de paiement par carte avec un Acquéreur, ni quant à l'exécution desdits services de traitement par cet Acquéreur (aucune obligation de résultat).

Flatpay ne saurait être tenue responsable des pertes subies par le Client du fait de l'absence de fonctionnalité de l'Équipement, des passerelles de paiement, des logiciels, etc., qui empêche le Client de facturer ses clients. En conséquence, Flatpay n'est pas responsable des éventuelles pertes subies par le Client du fait du non-fonctionnement ou de la défectuosité de l'Équipement, des passerelles de paiement, des services ou des logiciels. Cela s'applique également aux erreurs de configuration, erreurs de connexion, absence de couverture des connexions de données et de communication du Client mais aussi aux erreurs des Partenaires ou sous-traitants. Flatpay n'est pas responsable d'une éventuelle absence de couverture mobile et/ou Wi-Fi et des conséquences que cela pourrait entraîner. Aucune indemnisation n'est prévue au titre de la période au cours de laquelle l'Équipement, etc. ne peut être utilisé en raison d'erreurs.

Flatpay ne saurait être tenue responsable des demandes relatives au traitement des cartes de paiement, puisque ce service est fourni par l'Acquéreur et que Flatpay agit donc en qualité de tierce partie à ce titre. Flatpay ne saurait être tenue responsable de toute perte résultant du fait que l'adresse e-mail du Client est inactive, injoignable, etc., ou que le Client ne fournit pas à Flatpay une adresse e-mail correcte, voir également le point 15.2 (Coordonnées du Client).

13.2.2 Limitation de responsabilité

La responsabilité totale de Flatpay en cas de manquement à un contrat est limitée au prix d'achat éventuel de l'Équipement et au montant facturé par Flatpay au titre des Services au cours des trois derniers mois. Cette limitation de responsabilité s'applique également à toute éventuelle responsabilité du fait des produits de Flatpay. Flatpay n'assume aucune responsabilité quant à la légalité de l'utilisation, par le Client, de ses Services et de son Équipement. Il incombe au seul Client de se conformer aux lois et réglementations applicables, y compris aux exigences que les Partenaires peuvent imposer à leurs propres clients et à des tiers.

13.2.3 Cas de force majeure

Si se produisent des circonstances inattendues et extraordinaires indépendantes de la volonté des parties que les parties n'auraient pas pu prévoir ou éviter au moment de la signature du contrat (y compris un piratage, un virus, une grève et un lock-out, une pandémie), et qu'elles n'auraient pas pu surmonter, cela entraînera la suspension des droits et obligations en vertu du contrat pour les deux parties pendant toute la durée de ces circonstances. Chaque partie est tenue de tout mettre en œuvre pour surmonter ces obstacles, afin de minimiser ainsi autant que possible les pertes.

14. TRANSFERT DE LA RELATION

Flatpay se réserve le droit de transférer l'ensemble des droits et obligations à un tiers à tout moment, en tout ou partie, sans l'accord préalable du Client qui accepte le transfert en acceptant les présentes conditions générales. Le Client ne peut transférer ses droits et obligations à un tiers, y compris, sans limitation, à une autre société qu'il détient ou à un membre de sa famille, qu'avec l'accord écrit préalable de Flatpay. En cas de transfert, le client accepte que Flatpay ne soit plus tenue responsable de l'exécution des services en vertu du présent contrat.

15. COMMUNICATION

15.1. Conclusion du contrat et correspondance

Le Client accepte que la conclusion du contrat et toute correspondance entre le Client et Flatpay interviennent par courrier électronique ou tout autre mode de communication électronique.

15.2. Coordonnées du Client

Il est primordial que Flatpay puisse en permanence communiquer avec le Client à qui il incombe de s'assurer que Flatpay reçoive toujours des informations écrites sur l'adresse électronique qu'elle peut utiliser dans le cadre de sa relation avec le Client.

16. DÉMÉNAGEMENT DU CLIENT ET MODIFICATIONS DES INFORMATIONS DE PAIEMENT, ETC.

Le Client doit adresser une notification écrite à Flatpay au plus tard 30 jours ouvrés avant tout déménagement de son activité (étant entendu que le déménagement de l'Équipement doit être

effectué conformément au point 4.3 (Expédition de l'Équipement)), si la page Internet du Client change de nom/adresse URL, ou si le Client modifie les informations bancaires ou procède à d'autres modifications pertinentes du contrat conclu avec Flatpay. Certaines modifications peuvent entraîner des frais pour Flatpay, qui seront refacturés au Client conformément aux tarifs applicables.

Si le Client a conclu un contrat avec Flatpay concernant les paiements en ligne, celui-ci accepte que la passerelle pour les paiements en ligne ne puisse être utilisée que sur un site Internet dont il est propriétaire dans le cadre de son activité, tel que cela a été convenu à l'origine et approuvé par Flatpay. Toute modification doit être approuvée par Flatpay qui doit être avertie au moins 30 jours avant que la modification en question ne prenne effet.

17. CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

17.1 Confidentialité

Flatpay et le Client sont tous les deux tenus de préserver la confidentialité des informations non accessibles au public dont ils pourraient avoir connaissance concernant l'autre partie ou ses affaires et chaque partie ne peut les divulguer qu'avec le consentement préalable, exprès et écrit de l'autre partie. Toutefois, cela ne s'applique pas lorsque la loi ou une réglementation applicable impose aux Parties de divulguer les informations confidentielles. De même, cela ne s'applique pas à la divulgation d'informations à des Partenaires conformément à la clause 3 (Services, Partenaires et Partage des données) et au point 17.2 (Données à caractère personnel), ni à la divulgation d'informations requises par des professionnels soumis à une obligation de confidentialité, tels que des experts-comptables ou des avocats, dans le cadre de leur mission d'assistance auprès de l'une des parties. Cette disposition ne s'applique pas non plus lorsque les informations sont devenues accessibles au public. Flatpay est également en droit de divulguer des informations confidentielles dans le cadre d'un éventuel transfert du contrat et devra respecter le droit applicable si tel est le cas.

17.2 Données à caractère personnel

Dans la mesure où des données à caractère personnel sont traitées pour le compte du Client, Flatpay et ses Partenaires et/ou sous-traitants n'agissent que sur instruction du Client. Le Client accepte que les données à caractère personnel nécessaires (y compris l'adresse électronique, le nom, le numéro de téléphone, les pièces d'identité, etc.) soient transférées aux Partenaires et/ou sous-traitants. Flatpay met en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer le respect de ses obligations en vertu de la loi applicable. Le Client a le droit, à tout moment, d'être informé des données relatives à ses clients détenues par Flatpay, ainsi que de s'opposer à leur traitement et d'obtenir leur effacement. Une politique de confidentialité mise à jour est disponible en bas de la page suivante : <https://www.flatpay.com/fr>.

18. DROIT DE RÉTRACTATION

En tant qu'entité commerciale, le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation/annulation.

Par exception, un Client ayant fait l'objet d'un démarchage bancaire au sens de l'article L. 341-1 du Code monétaire et financier peut bénéficier, dans la mesure requise par la loi applicable (et sous réserve des exemptions pertinentes), d'un droit de rétractation. Dans ce cas, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la signature des conditions générales pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision. Le Client n'encourt aucune pénalité du fait de l'exercice de son droit de rétractation.

Conformément aux dispositions de l'article L.341-16 du Code monétaire et financier, le Client souhaitant exercer son droit de rétractation doit adresser sa demande par écrit en remplissant le formulaire de rétractation disponible sur demande.

Le Client peut demander à Flatpay de fournir ses Services avant l'expiration du délai de rétractation. Dans ce cas, si le Client choisit d'exercer son droit de rétractation ultérieurement, il pourra se voir facturer les frais engagés dans le cadre de la fourniture des Services pendant cette période.

Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux services fournis au Client par d'autres prestataires.

19. MODIFICATIONS

Flatpay se réserve le droit de modifier les conditions générales à quelque moment que ce soit. Des modifications mineures peuvent être apportées sans préavis. Les modifications significatives seront notifiées par voie électronique soit à l'adresse électronique fournie par le Client et sur le Portail de Flatpay, soit sur le site Internet de Flatpay avec un préavis de 30 jours. Ces modifications peuvent être apportées de manière unilatérale et ne nécessitent donc pas l'accord du Client. Les conditions générales en vigueur sont disponibles à l'adresse <https://www.flatpay.com/fr/legal/termes-et-conditions>. Il ne peut y être dérogé aux conditions générales que d'un commun accord entre le Client et Flatpay par écrit.

20. DROITS DE PI ET AUTRES DROITS

20.1 Droits de Propriété Intellectuelle

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle, y compris, sans limitation, tout droit d'auteur ou tout droit sur un brevet, sur l'Équipement, sur les Services, sur les passerelles de paiement, sur les services ou sur les logiciels, etc. À moins qu'un tel droit ne découle d'une législation impérative, le Client n'a pas le droit de copier ou d'utiliser de quelque manière que ce soit tout ou partie de la passerelle de paiement et des logiciels auxquels il se voit accorder un droit d'utilisation en vertu de la relation contractuelle avec Flatpay. Cela s'applique également aux codes et aux documents liés à la passerelle de paiement et au logiciel.

20.2 Marketing et affichage

Flatpay a le droit, à des fins de marketing, d'informer les tiers que le Client utilise son Équipement et/ou ses Services. Toutefois, le Client n'est pas autorisé à utiliser le logo, la marque et les autres droits de propriété intellectuelle de Flatpay sans son accord écrit préalable. Néanmoins, il s'engage à indiquer en bonne et due forme qu'il utilise les

Équipements et/ou Services de Flatpay en utilisant les supports fournis par Flatpay (voir également la clause 7 (Supplément)).

21. LITIGES POTENTIELS

Tout litige entre Flatpay et le Client découlant des présentes conditions générales et autres contrats conclus entre eux sera régi par le droit français. Toutefois, les règles du droit français en matière de choix de droit applicable et de juridiction compétente ne s'appliqueront pas. Tous les litiges seront portés devant la juridiction locale de la succursale française de Flatpay.

22. LITIGES RELATIFS AUX OPÉRATIONS PAR CARTE

Un titulaire de carte peut contester une opération par carte auprès de son émetteur de carte. Ce dernier contactera ensuite les Parties pour déterminer si la somme doit être recreditée (remboursée) sur le compte du titulaire de la carte. Un litige peut notamment être fondé sur le fait que le titulaire de la carte prétend ne pas avoir connaissance de l'opération, que l'opération a été réalisée plusieurs fois pour le même achat, que le paiement a été effectué d'une autre manière, que le titulaire de la carte n'a pas reçu les biens ou services convenus, ou que le titulaire de la carte a renvoyé les biens reçus. Le Client est tenu de fournir sans délai toute la documentation pertinente relative à l'opération par carte contestée à la demande de Flatpay ou de l'Acquéreur. S'il ne peut justifier sa position vis-à-vis de Flatpay, le Partenaire de Flatpay peut choisir de rembourser les montants au titulaire de la carte. La décision du Partenaire concernant un litige est définitive et ne peut faire l'objet d'aucun recours devant les tribunaux. Le Client est tenu de fournir un service de qualité aux titulaires de carte afin d'éviter les litiges. Un nombre élevé de litiges peut entraîner des frais de litige et des amendes de la part des Partenaires et/ou des sociétés émettrices de cartes (telles que VISA et Mastercard). Ces frais de litige et amendes seront facturés au Client par Flatpay. Des frais administratifs à hauteur de 25 % de ces frais et amendes sont susceptibles de venir s'y ajouter.

23. LANGUE

En cas de divergence entre les versions française et anglaise des présentes conditions générales, la version anglaise prévaudra.

Date d'entrée en vigueur : 1er mars 2026