



# Document de procédure

# Sommaire

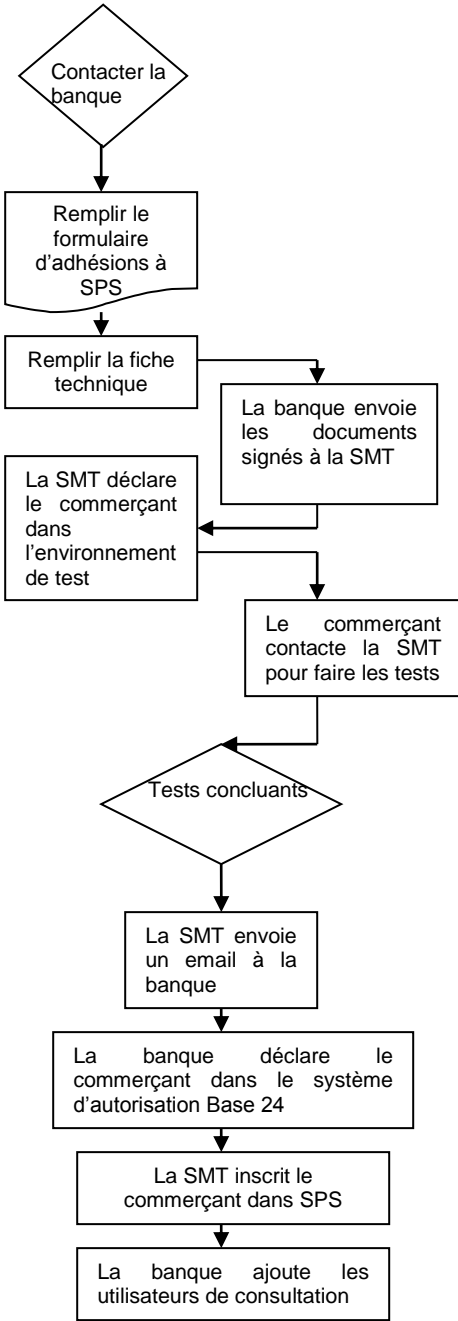
<b>Comment adhérer au Système ClicToPay.com.tn ?</b> .....	3
<b>Procédure</b> .....	4
<b>Formulaire d'adhésion à ClicToPay</b> .....	5
<b>Fiche Technique</b> .....	6
<b>Contrat commerçant paiement sur internet</b> .....	7

## Comment adhérer au Système ClicToPay ?

- 1- Le commerçant est invité à prendre l'attache de sa banque pour signer un contrat d'affiliation commerce électronique et récupérer les informations relatives à son adhésion.
- 2- Le commerçant remplit **le formulaire d'adhésion**.
- 3- Le commerçant remplit **la fiche technique**.
- 4- La banque envoie à la SMT les documents remplis par son commerçant.
- 5- La SMT déclare le commerçant dans son environnement de test.
- 6- Le commerçant contacte la SMT pour entamer les différents scénarios de test.
- 7- La SMT informe la banque par email du bon déroulement et de l'achèvement de la phase des tests avec le commerçant.
- 8- La banque procède à la déclaration du commerçant dans l'interface de production du système d'autorisation Base 24.
- 9- La SMT inscrit le commerçant dans la base de données du Serveur de Paiement Sécurisé.
- 10- La banque ajoute un ou plusieurs utilisateurs de consultation des transactions du commerçant sur l'interface web d'administration du Serveur de Paiement Sécurisé.

Pour toute information complémentaire, veuillez visiter notre site web [www.ClicToPay.com.tn](http://www.ClicToPay.com.tn)

# Procédure d'adhésion à ClicToPay :

Etape	Description
 <pre> graph TD     A{Contacter la banque} --&gt; B[Remplir le formulaire d'adhésions à SPS]     B --&gt; C[Remplir la fiche technique]     C --&gt; D[La banque envoie les documents signés à la SMT]     D --&gt; E[La SMT déclare le commerçant dans l'environnement de test]     E --&gt; F[Le commerçant contacte la SMT pour faire les tests]     F --&gt; G{Tests concluants}     G --&gt; H[La SMT envoie un email à la banque]     H --&gt; I[La banque déclare le commerçant dans le système d'autorisation Base 24]     I --&gt; J[La SMT inscrit le commerçant dans SPS]     J --&gt; K[La banque ajoute les utilisateurs de consultation]             </pre>	<p>Les étapes d'adhésion au système de paiement électronique sécurisé SPS sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le commerçant est invité à prendre l'attache de sa banque pour signer un contrat d'affiliation commerce électronique et récupérer les informations relatives à son adhésion.</li> <li>• Le commerçant remplit <b>le formulaire d'adhésion</b>.</li> <li>• Le commerçant remplit <b>la fiche technique</b>.</li> <li>• La banque envoie à la SMT les documents remplis par son commerçant.</li> <li>• La SMT déclare le commerçant dans son environnement de test.</li> <li>• Le commerçant contacte la SMT pour entamer les différents scénarios de test.</li> <li>• La SMT informe la banque par email du bon déroulement et de l'achèvement de la phase des tests avec le commerçant.</li> <li>• La banque procède à la déclaration du commerçant dans l'interface de production du système d'autorisation Base 24.</li> <li>• La SMT inscrit le commerçant dans la base de données du Serveur de Paiement Sécurisé.</li> <li>• La banque ajoute un ou plusieurs utilisateurs de consultation des transactions du commerçant sur l'interface web d'administration du Serveur de Paiement Sécurisé.</li> </ul>

# Formulaire d'adhésion à ClicToPay

## Renseignements sur le commerçant

Raison sociale: \_\_\_\_\_  
Adresse: \_\_\_\_\_  
Ville: \_\_\_\_\_ Pays: \_\_\_\_\_ Code postal: \_\_\_\_\_  
Tél: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
Site web: \_\_\_\_\_

## Domaines d'intérêt

Domaines d'activité: \_\_\_\_\_

## Personne à contacter

Nom (M./Mme/Mlle): \_\_\_\_\_  
Titre: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_  
Tél: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

## Administrateurs de la société

 Indiquez le nom des deux administrateurs principaux à contacter

Nom (M./Mme/Mlle): \_\_\_\_\_  
Titre: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_  
Tél: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
Nom (M./Mme/Mlle): \_\_\_\_\_  
Titre: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_  
Tél: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

## Coordonnées monétiques (à remplir avec la banque)

**Nom de la Banque** \_\_\_\_\_  
Adresse (agence du commerçant) \_\_\_\_\_  
Code Postal \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Contact commercial** \_\_\_\_\_  
Tél : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_  
E-mail : \_\_\_\_\_

**Contact monétique** \_\_\_\_\_  
Tél : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_  
E-mail : \_\_\_\_\_

*Rappel : le commerçant a l'obligation de donner accès à ses conditions générales de vente avant le paiement.*

## Fiche Technique

### Renseignements sur le commerçant

Numéro Affilié :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Numéro Terminal :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Raison sociale : \_\_\_\_\_

Banque : \_\_\_\_\_

Nom et prénom du Web master : \_\_\_\_\_

Email du web master : \_\_\_\_\_

### Informations sur le site Web du commerçant utilisateur de ClicToPay

*Système d'exploitation du site web (Windows 2000 Server, Windows 2003 Server, NT, Unix SCO, AIX,...)*

*URL du serveur web du commerçant*

*E-mail de notification des autorisations accordées*

*URL de notification*

*URL de retour par défaut si le paiement est accepté*

*URL de retour par défaut si le paiement est refusé ou un problème a eu lieu*

### Types et paramétrage des cartes acceptées par le commerçant

*Le Commerçant accepte les cartes nationales : OUI / NON \**

*Le Commerçant accepte les cartes internationales : OUI / NON \**

*Le Commerçant exige le CVV2 pour les cartes nationales : OUI / NON \**

*Le Commerçant exige le CVV2 pour les cartes internationales : OUI / NON \**

*Le Commerçant exige la vérification 3DSECURE pour les cartes nationales : OUI / NON \**

*Le Commerçant exige la vérification 3DSECURE pour les cartes internationales : OUI / NON \**

*\* Veuillez barrer la mention non adoptée.*

## CONTRAT COMMERÇANT PAIEMENT SUR INTERNET

### IDENTIFICATION DU COMMERÇANT

*À remplir par la banque*

N° d'affiliation :	<input type="text"/>	E-commerce
Nom du Domaine :	<input type="text"/>	
N° de terminal:	<input type="text"/>	

*À remplir par le Commerçant*

<b><u>Affilié Personne Physique</u></b>		
Nom et Prénom : .....		
Nom et Prénom du Mandataire.....		
Date de naissance :	<input type="text"/>	à .....
C.I.N. N°	<input type="text"/>	Délivrée le <input type="text"/>

<b><u>Affilié Personne Morale</u></b>	
Dénomination : .....	
Forme Juridique : .....	
Siège Social : .....	
Nom et Prénom du Représentant légal : .....	
Nom et Prénom du Mandataire : .....	

Registre de commerce N° : .....		
Activité : .....		
Adresse : .....		
Tél. :	Télex :	Fax :.....
Personne à contacter : .....		
Election de domicile : .....		

### *Entre les Soussignés*

La Banque, ..... au Capital de ..... dinars, dont le siège est à Tunis, ..... RC ..... représentée aux fins des présentes par .....

*D'une part et le commerçant ci-après d'autre part*

.....  
.....

# CONDITIONS D'UTILISATION DU SYSTEME DE PAIEMENT SECURISE VIA INTERNET

Je soussigné M.

Représentant la Société

Numéro de compte de l'entreprise :

Numéro du registre de commerce :

Demande à ma Banque :-----, Agence :-----  
agissant pour mon propre compte, pour mon adhésion au Système de Paiement Sécurisé  
( SPS) par cartes bancaires selon les conditions jointes à la présente convenues avec ma  
banque.

Je reconnais avoir pris connaissance de l'ensemble de ces dispositions dont un exemplaire  
m'a été remis et déclare les accepter sans réserve.

Ces conditions annulent et remplacent celles qui auraient été convenues antérieurement avec  
la même banque, et qui auraient le même objet.

Elles sont applicables à compter du

A

Le

(en 2 exemplaires originaux)

Signature et cachet de l'accepteur  
(Faire précéder de la mention  
manuscrite " lu et approuvé ")

Signature et cachet de la banque  
(faire précéder de la mention  
manuscrite " lu et approuvé ")



**Avenant au contrat d’Affiliation de paiement par carte Bancaire Système de Paiement Sécurisé****CONDITIONS D’UTILISATION DU SYSTEME DE PAIEMENT SECURISE VIA INTERNET****GENERALITES**

- 1) Par "Commerçant-Accepteur" il faut entendre tout commerçant ainsi que tout prestataire de services, susceptible d'utiliser le système, et d'une manière générale tout professionnel vendant des biens ou des prestations de services.
- 2) Par "Banque" il faut entendre tout organisme financier, avec lequel le Commerçant-Accepteur signe le présent contrat.
- 3) Par "Paiement à distance", il faut entendre tout paiement sur Internet initié dans le cadre des présentes Conditions Générales.
- 4) Le Commerçant-Accepteur doit se conformer au cahier des charges qui lui sera remis par sa Banque.

**ARTICLE 1 -DEFINITION DU SYSTEME**

Le système de paiement par carte bancaire repose sur l'utilisation des cartes bancaires (cartes acceptées par le secteur bancaire tunisien) pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de services auprès des Commerçants-accepteurs.

**ARTICLE 2 -DISPOSITIONS RELATIVES****AU COMMERCANT-ACCEPTEUR**

Le Commerçant-Accepteur s'engage à :

- 2.1 - Signaler au public (au niveau du site marchand) , de façon apparente sur les supports de vente, l'acceptation des cartes.
- 2.2 - Accepter les cartes pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de services offerts à sa clientèle.
- 2.3 - Appliquer aux titulaires de cartes les mêmes prix et tarifs qu'à l'ensemble de sa clientèle. En tout état de cause, le Commerçant-Accepteur ne doit leur faire supporter, directement ou indirectement, aucun frais supplémentaire.
- 2.4 - Signaler, de façon apparente sur les supports de vente, le montant minimum éventuel à partir duquel la carte est acceptée afin que les clients en soient préalablement informés.
- 2.5 - Informer clairement les clients des procédures et conditions avec lesquelles ils peuvent utiliser leur carte pour le règlement de leurs achats de biens ou de prestations de services.
- 2.6 - Régler, les commissions, frais et d'une manière générale, toutes sommes dues au titre de l'adhésion et du fonctionnement du Système de Paiement.
- 2.7 - Autoriser expressément la banque à débiter d'office son compte (compte associé aux opérations de commerce électronique du commerçant) du montant de toute opération de paiement dont la réalité même ou le montant serait contesté par écrit par le titulaire de la carte.
- 2.8 - Assumer l'entière responsabilité des conséquences dommageables directes ou indirectes de tout débit erroné et de tout débit contesté par un client.
- 2.9 - Faire son affaire personnelle des litiges commerciaux, c'est-à-dire autres que relatifs à l'opération de paiement, et de leurs conséquences financières pouvant survenir avec des clients, et concernant des biens et services ayant fait l'objet d'un règlement par carte.
- 2.10 - Ne pas communiquer à un tiers toute information relative aux opérations de paiement.

**ARTICLE 3 -DISPOSITIONS RELATIVES A LA BANQUE**

La banque s'engage à :

- 3.1 - Fournir, à la demande du Commerçant-Accepteur, les informations le concernant directement sur le fonctionnement du Système de Paiement et son évolution.
- 3.2 - Mettre à la disposition du Commerçant-Accepteur les informations relatives à la sécurité des transactions, notamment l'accès au système d'autorisation.
- 3.3 - Créditer le compte du Commerçant-Accepteur des sommes qui lui sont dues, selon les modalités prévues.
- 3.4 - Informer le Commerçant-Accepteur du sort des transactions électroniques :
  - acceptations
  - rejets

**ARTICLE 4 -MESURES DE SECURITE**

Le Commerçant-Accepteur doit être clairement identifié par un Identifiant unique, fourni par sa banque, lui permettant l'accès au Système de Paiement.

**ARTICLE 5 -MODALITES ANNEXES DE FONCTIONNEMENT****5.1 – Réclamation**

Toute réclamation émanant du commerçant, doit être formulée par écrit à la banque, 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 de restitution de l'impayé, dans le cas d'une réclamation relative à un impayé.

**5.2 - Remboursement**

Les transactions réglées par carte ne doivent pas faire l'objet d'un remboursement partiel ou total par un autre moyen de paiement.

**ARTICLE 6 -MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT**

6.1 - La banque peut modifier à tout moment, pour des raisons techniques, financières ou relatives à la sécurité du Système de Paiement , les présentes conditions générales d'adhésion.

6.2 - Les modifications techniques concernent notamment le changement de certaines procédures ou l'acceptation de nouvelles cartes.

6.3 - Les nouvelles conditions entrent généralement en vigueur au terme d'un délai minimum fixé à un mois à compter de l'envoi d'une lettre d'information ou de notification.

6.4. Passés les délais visés à l'article 6.3 les modifications sont opposables au Commerçant-Accepteur s'il n'a pas résilié le contrat.

6.5 - Le non respect des nouvelles conditions techniques ou sécuritaires, dans les délais impartis, peut entraîner la résiliation du contrat, voire la suspension de l'adhésion au Système de Paiement en cas de risques importants.

**ARTICLE 7 -RESILIATION DU CONTRAT**

7.1 – Le Commerçant-Accepteur d'une part, la banque d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis (sauf dérogation particulière convenue entre les deux parties), sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité que l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications des conditions contractuelles, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans l'article précédent pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

7.2 - Toute cessation d'activité du Commerçant-Accepteur, cession ou mutation du fonds de commerce, entraîne la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat sous réserve du dénouement des opérations en cours. Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du Commerçant-Accepteur ou pourront faire l'objet d'une déclaration de créances.

**ARTICLE 8 -SUSPENSION DE L'ADHESION ET RADIATION DU SYSTEME DE PAIEMENT**

8.1 – La Banque peut procéder, pour des raisons de sécurité, sans préavis et sous réserve du dénouement des opérations en cours, à une suspension de l'adhésion au Système de Paiement. Cette suspension est notifiée par l'envoi d'une lettre recommandée et motivée, avec demande d'avis de réception. Son effet est immédiat. Elle peut être décidée en raison notamment:

- d'un taux anormalement élevé de contestations des porteurs, de litiges sur des marchandises non conformes ou non reçues, ou de prestations non rendues,

- d'un risque de dysfonctionnement important du Système de Paiement.

8.2 - La période de suspension est au minimum de 6 mois, éventuellement renouvelable.

8.3 - En cas de comportement frauduleux de la part du Commerçant-Accepteur responsable du point de vente, le Commerçant-Accepteur peut être immédiatement radié ou la suspension être convertie en radiation.

Fait à ..... , Le .....

Le Commerçant-Accepteur :

La Banque :

