

# **L'acceptation et le décompte d'argent Reka**

**Conditions générales (CG)**

# Conditions générales (CG) relatives à l'acceptation et au décompte d'argent Reka sous toutes ses formes

Toutes les mentions de personnes dans les présentes CG se réfèrent indifféremment aux personnes de sexe masculin ou féminin.

## I Dispositions générales

### 1 Champ d'application

Les présentes CG s'appliquent à l'acceptation d'argent Reka sous forme physique et électronique pour le paiement de biens ou de services par le titulaire de ce moyen de paiement. Les Contrats d'acceptation de base individuels, les éventuelles autres parties intégrantes mentionnées dans les présentes CG, les éventuels accords écrits complémentaires, les éventuelles directives et notices écrites et les présentes CG (ci-après globalement désignés par « Convention ») régissent de manière exhaustive la relation contractuelle établie entre la Caisse suisse de voyage (Reka) Coopérative (ci-après désignée par « Reka ») et le point d'acceptation (ci-après désigné par « Partenaire contractuel »).

### 2 Moyens de paiement et formes de l'argent Reka

L'argent Reka existe sous la forme de Reka-Pay, Reka-Rail et Reka-Lunch. Reka-Pay et les Reka-Rail existent sous forme physique en tant que billets et sous forme électronique sur la Reka-Card, tandis que Reka-Lunch est disponible uniquement sous forme électronique via la Reka-Card. La Reka-Card est utilisable sur les terminaux EFT/POS activés à cet effet en Suisse et comme moyen de paiement en ligne dans les boutiques en ligne et app mobiles suisses.

### 3 Acceptation de l'argent Reka sous les formes convenues

Le Partenaire contractuel s'engage à accepter l'argent Reka pour le paiement de biens et/ou de services, conformément aux Contrats d'acceptation de base individuels. Le rendu de monnaie en francs suisses sur les chèques Reka et/ou Reka-Rail sous forme physique est laissé à la libre appréciation du Partenaire contractuel et peut, dans la mesure du possible, s'effectuer sous forme de chèque Reka ou Reka-Rail. L'acceptation de la Reka-Card ne libère pas le Partenaire contractuel de son obligation d'accepter de l'argent Reka sous forme physique.

### 4 Promesse de paiement de la part de Reka

Reka s'engage à honorer dans un délai de cinq jours ouvrables Reka-Pay, Reka-Rail et/ou Reka-Lunch sous forme physique et de transactions, transmis conformément à la Convention par le Partenaire contractuel, déduction faite des commissions et des frais convenus ainsi que des autres créances éventuelles de Reka. Une transaction est considérée comme soumise sous réserve d'un processus d'autorisation en bonne et due forme réalisé avec succès via l'appareil EFT/POS (transaction en présence) ou un logiciel de paiement (transaction à distance) après soumission conforme à la Convention auprès de Reka (cf. point 18). Sont applicables les présentes conditions (cf. en particulier le passage III), y compris celles du Contrat avec le Service Center (cf. point 16).

### 5 Commission et interdiction de transfert

Le Partenaire contractuel est redevable d'une commission (p.ex. taxes, intérêts, frais) auprès de Reka et de tiers (Service Center, Prestataire de service de paiement, etc.) pour les services liés à l'acceptation d'argent Reka sous toutes ses formes. Les taux de commission applicables sont stipulés dans les Contrats d'acceptation de base individuels ou portés à la connaissance du Partenaire contractuel sous une autre forme appropriée (p.ex. au moyen d'une liste de prix) et peuvent être confirmés à tout moment auprès de Reka ou consultés sur Internet sur [reka.ch/pointsacceptation](http://reka.ch/pointsacceptation). Il n'est pas autorisé de transférer la commission sur les clients qui paient avec de l'argent Reka.

### 6 Autres coûts

Reka a en outre le droit de facturer au Partenaire contractuel les coûts liés aux prestations individuelles exigées par ce dernier (p.ex. les consultations individuelles ou les frais informatiques individuels) ainsi que les frais administratifs engendrés par le retard de paiement, par le traitement d'envois et/ou de transactions non conformes aux directives ou irréguliers, et par le non-respect des obligations contractuelles, ou de les déduire des éventuels avoirs du Partenaire contractuel. Le cas échéant, le Partenaire contractuel est informé au préalable. En contrepartie, Reka prend en charge les éventuels frais d'initialisation pour activer la Reka-Card sur les appareils EFT/POS du Partenaire contractuel.

Les commissions et les frais dus par le Partenaire contractuel à des tiers (p.ex. Service Center, fournisseur de données), en particulier au titre de l'acquisition, de l'installation, de l'entretien et de l'exploitation des appareils EFT/POS ainsi que les frais de communication liés aux transactions, ne relèvent pas de la volonté de Reka et dépendent exclusivement des accords passés entre le Partenaire contractuel et le tiers, pour lequel Reka n'engage en aucun cas sa responsabilité.

### 7 Responsabilité

7.1. Pour les envois conformes aux règles mentionnées aux chiffres 12/13, les dispositions en matière de responsabilité de la Poste Suisse sont applicables. Reka n'assume aucune responsabilité à cet égard. Reka et la Poste Suisse déclinent toute responsabilité pour les envois de chèques Reka et/ou Reka-Rail sous forme physique ne respectant pas les règles mentionnées aux chiffres 12/13.

7.2. Le Partenaire contractuel prend toutes les mesures nécessaires pour prévenir les utilisations abusives et les manipulations dans le cadre des transactions avec la Reka-Card. Il répond de tous les préjudices subis par Reka qui résultent du non-respect ou de la négligence par lui des obligations contractuelles.

Reka ne peut garantir que son système sera disponible et utilisable à tout moment et sans perturbation. Elle a en outre tout à fait le droit d'interrompre à tout moment et à sa seule discrétion l'exploitation de son système. Dans la mesure où la loi le permet, Reka décline toute responsabilité, et l'étendue de sa responsabilité est la même pour les tiers qu'elle mandate. Toute responsabilité de la part de Reka pour des dommages indirects ou consécutifs quels qu'ils soient est exclue.

### 8 Modification des données du Partenaire contractuel

En cas de modification des rapports de propriété du Partenaire contractuel (p.ex. vente de l'entreprise), le Partenaire contractuel s'engage à prévenir immédiatement Reka par écrit et à transférer le Contrat d'acceptation de base (y compris tous les autres accords éventuels afférents) à son successeur. Reka est en droit de refuser ce transfert sans indication de motif. Tant que Reka n'est pas informée de cette modification par écrit, elle peut effectuer tous les paiements auprès du Partenaire contractuel en place jusqu'alors avec effet libératoire.

### 9 Intervention de tiers

Reka peut faire appel à des tiers pour fournir ses prestations. Elle répond de leurs actes comme s'il s'agissait d'elle-même.

### 10 Déclaration visuelle en tant que point d'acceptation

Le Partenaire contractuel apposera dans tous les établissements les autocollants mis à disposition gratuitement par Reka dans des endroits bien visibles par les clients (caisses, vitrines, portes, etc.).

## II Dispositions particulières pour l'argent Reka sous forme physique

### 11 Interdiction de transfert

Conformément aux dispositions de la réglementation suisse des marchés financiers, le transfert par le Partenaire contractuel de chèques Reka et de Reka-Rail acceptés à des tiers est interdit. Le Partenaire contractuel s'engage par conséquent à envoyer directement les chèques Reka et les Reka-Rail acceptés comme moyen de paiement à Reka, pour décompte.

### 12 Transmission

Les chèques Reka et les Reka-Rail doivent être envoyés à l'adresse suivante: Reka, Case postale, 3001 Berne. Les règles ci-après sont à respecter impérativement par le Partenaire contractuel.

- Transmission séparée des chèques Reka et des Reka-Rail.
- Tri selon la valeur des billets.
- Assemblage des billets de même valeur à l'aide d'une bande. Celle-ci peut être obtenue gratuitement auprès de Reka. Il est interdit d'utiliser des agrafes ou des trombones.
- Pour chaque envoi: compléter et joindre un bordereau. Le bordereau peut être complété en ligne sur le portail clients de [reka.ch](http://reka.ch). Les données de connexion sont envoyées avec la lettre de confirmation au point d'acceptation ou sont disponibles via Acquiring Reka (T +41 31 329 66 88 ou [pos@reka.ch](mailto:pos@reka.ch)).

### 13 Règles destinées à éviter les pertes par la voie postale

Afin d'éviter les pertes par la voie postale, les règles suivantes sont à respecter pour les envois de chèques Reka et Reka-Rail.

- Les envois de chèques Reka **jusqu'à CHF 1'000.–** sont à remettre en tant que **recommandés « R »** (lettres avec justificatif de distribution). Le récépissé postal est à conserver. Toute perte est à signaler directement à Reka (T +41 31 329 66 79 ou kb@reka.ch). Les enveloppes d'expédition disponibles gratuitement auprès de Reka sont à utiliser pour les envois. Les frais de port pour les envois recommandés « R » sont remboursés annuellement au pro rata, conformément aux conditions définies sur reka.ch.
- Les envois de chèques Reka d'une valeur comprise **entre CHF 1'001.– et CHF 10'000.–** peuvent être remis au bureau de poste. Pour ce type d'envoi, seuls les **sachets à valeurs de Reka** sont autorisés (disponibles gratuitement). Le récépissé avec numéro d'envoi, revêtu du tampon du bureau de poste, est à conserver impérativement. Il n'est pas nécessaire d'affranchir ces envois. Une liste de l'ensemble des bureaux de poste qui acceptent de tels envois est disponible sur reka.ch/pointsacceptation.
- Les envois de chèques Reka d'une valeur comprise **entre CHF 10'001.– et CHF 80'000.–** sont à **expédier par SecurePost** (T +41 848 73 28 73). Ces envois sont collectés par SecurePost au domicile du point d'acceptation et n'ont pas besoin d'être affranchis. Les sachets à valeurs correspondants peuvent être commandés sur: post.ch/docucenter > SecurePost > Art. 213 472.
- Les envois de chèques Reka d'une **valeur supérieure à CHF 80'000.–** sont à répartir sur plusieurs envois; un bordereau est à compléter pour chaque envoi.

### 14 Procédure de contrôle, reconnaissance du résultat

Reka contrôle les chèques Reka et les Reka-Rail envoyés afin de mettre en évidence d'éventuelles différences entre le montant saisi par le Partenaire contractuel sur le bordereau et le montant effectif. Les différences sont indiquées au Partenaire contractuel par écrit et sur le portail clients de reka.ch. Reka utilise à cet effet une procédure de contrôle à plusieurs niveaux définie dans le cadre du système de contrôle interne et surveillée par l'organe de révision. Le Partenaire contractuel accepte les résultats de cette procédure de contrôle.

## III Dispositions particulières pour l'argent Reka sous forme électronique

### 15 Mise en service/activation de la Reka-Card

Pour que le Partenaire contractuel puisse accepter la Reka-Card, il doit conclure avec Reka un Contrat d'acceptation de base et demander à Reka, au moyen du formulaire « Données client », d'activer chez Reka les appareils EFT/POS du point d'acceptation. Le Partenaire contractuel doit demander à son Service Center et/ou Prestataire de service de paiement d'activer Reka en qualité d'acquéreur sur son terminal. Il autorise Reka et son Service Center et/ou Prestataire de service de paiement à collaborer directement au maintien de l'activation en cas de modifications ultérieures (p. ex. mises à jour de sécurité, ajustements techniques).

Cette disposition exclut l'activation de modes de transaction supplémentaires sur les appareils EFT/POS du Partenaire contractuel. Tout nouveau mode de transaction requiert un accord contractuel.

### 16 Contrat avec le Service Center

Le Partenaire contractuel ne peut accepter la Reka-Card que s'il a convenu d'un contrat valable auprès d'un Service Center et/ou Prestataire de service de paiement sis en Suisse (p. ex. Six, Concardis, CCV), et s'il utilise un appareil EFT/POS agréé par ce dernier. Reka n'endosse aucune responsabilité ni aucune obligation pouvant découler des relations contractuelles conclues exclusivement entre le Partenaire contractuel et un Service Center et/ou Prestataire de service de paiement. Tout contrat entre le Partenaire contractuel et un Service Center et/ou Prestataire de service de paiement comporte des dispositions fondamentales ayant trait à l'acceptation de cartes de paiement (p. ex. pour l'entretien et l'exploitation du terminal, l'utilisation des cartes de paiement, l'autorisation des paiements, les processus de transmission et de remboursement, les obligations de sécurité et de diligence, les restrictions). Ces dispositions s'appliquent de façon similaire à l'acceptation et au décompte de la Reka-Card et constituent une partie intégrante du présent contrat relatif à l'acceptation et au décompte de la Reka-Card entre Reka et le Partenaire contractuel.

### 17 Transactions en présence et à distance

Les transactions en présence sont des paiements par carte au moyen de la Reka-Card (ci-après désignés par « Transaction en présence » ou « Transaction ») qui sont effectués entre le titulaire de la carte et le Partenaire contractuel eux-mêmes présents et en présence physique de la carte pour payer des biens ou des services.

Les transactions à distance sont des paiements par carte au moyen de la Reka-Card (ci-après désignés par « Paiement à distance » ou « Transaction ») qui sont effectués entre le titulaire de la carte et le Partenaire contractuel eux-mêmes absents pour payer des biens ou des services. Les paiements à distance doivent être réalisés électroniquement au moyen d'un logiciel. Les autres types de paiements à distance ne sont pas admis.

### 18 Soumission de la transaction (Submission) et transfert de données

Le Partenaire contractuel dispose de deux jours au plus pour soumettre les transactions à Reka après leur autorisation (Submission). En cas de soumission tardive, Reka se réserve le droit de ne pas honorer les transactions concernées ou bien de facturer des commissions plus élevées que celles prévues au contrat ou encore des frais supplémentaires au motif de la soumission tardive. La preuve de la soumission dans les délais incombe au Partenaire contractuel.

### 19 Annulation et avoir

Toute contestation, objection ou demande de remboursement (en particulier les réclamations) de la part du titulaire de la carte en rapport avec les transactions, doit être réglée directement avec celui-ci par le Partenaire contractuel. Face au titulaire de la carte, le Partenaire contractuel doit faire preuve d'un comportement conforme aux pratiques commerciales courantes et aux dispositions tarifaires en vigueur. S'il accepte un bien en retour, ne le livre pas ou n'effectue pas un service après que la transaction a été effectuée et soumise à Reka, le Partenaire contractuel doit immédiatement établir un avoir sur cette même carte et transmettre celui-ci à Reka. À réception de cet avoir, Reka peut exiger le montant correspondant auprès du Partenaire contractuel ou bien compenser des créances du Partenaire contractuel.

### 20 Transactions contestées et non conformes aux dispositions ou frauduleuses

Les transactions validées dans le cadre du processus d'autorisation peuvent être considérées comme incomplètes ou invalides dans le cadre du processus de soumission. Sont notamment concernés, de manière non exhaustive, les cas suivants.

La transaction ne comporte aucun code d'autorisation ou aucun code de ce type n'a été accordé; la transaction a été soumise trop tard (cf. point 18); le titulaire de la carte conteste la transaction et la présence de la carte au moment de la transaction ne peut être prouvée par le Partenaire contractuel; la carte est utilisée à plusieurs reprises dans un bref délai auprès du même Partenaire contractuel; le titulaire de la carte conteste la commande ou la réception des biens ou des services; le titulaire de la carte refuse les biens réceptionnés au motif qu'ils sont défectueux ou ne correspondent pas à la commande; le titulaire de la carte renonce à un achat ou à la réalisation d'un service dans le délai de rétractation prévu par la loi, etc. S'appliquent aussi en particulier les dispositions correspondantes du Contrat avec le Service Center (cf. point 16). Reka n'honore pas de telles transactions et peut exiger de la part du Partenaire contractuel le remboursement d'une transaction déjà réglée. Il en va de la responsabilité entière et exclusive du Partenaire contractuel. En outre, pour les transactions à distance, le Partenaire contractuel ne peut prétendre à une rémunération s'il n'a pas fourni sa prestation à l'utilisateur Reka. Par conséquent, si l'utilisateur Reka conteste la fourniture de la prestation et que le Partenaire contractuel n'est alors pas en mesure de prouver au moyen d'extraits des systèmes backend qu'il a fourni le service à l'utilisateur Reka, son droit à la rémunération s'éteint. Le Partenaire contractuel peut soumettre les pièces justificatives par voie électronique (p. ex. par e-mail).

### III.I Conditions particulières applicables aux transactions en présence

#### 21 Équipement/terminaux

La Reka-Card ne peut être acceptée qu'avec un terminal conforme aux normes sectorielles en vigueur (EMV/ep2, PCI, etc.) et reconnu par le Service Center et/ou le Prestataire de service de paiement. Le Partenaire contractuel s'engage à faire équiper ses terminaux en vue de leur acceptation de la Reka-Card. Reka doit être avisée en cas de mise hors service, de remplacement, de réinstallation ou de transfert de terminaux d'un site à un autre.

#### 22 Restrictions à la promesse de paiement de Reka

Reka traite et honore dans le cadre des transactions en présence uniquement celles qui ont été autorisées via le processus de paiement ep2.

#### 23 Entretien et protection des terminaux

Les terminaux doivent être utilisés et entretenus conformément aux prescriptions du fabricant et du Service Center. Il convient également de les protéger de l'intervention non autorisée de tiers. La mise à jour des terminaux vers la dernière version du micrologiciel relève de la responsabilité du Partenaire contractuel.

#### 24 Fonctionnalité sans contact

L'utilisation de la fonctionnalité sans contact par le titulaire de la carte requiert un terminal EFT/POS compatible. L'acquisition de l'infrastructure relève de la responsabilité du Partenaire contractuel. Le montant maximal du paiement sans contact, c'est-à-dire sans justification (nul besoin d'entrer son code PIN), est fixé par Reka selon l'usage du secteur et peut être demandé à tout moment auprès de Reka.

#### 25 Menu de sélection sur les terminaux EFT/POS et fonctionnalité sans contact

Si le titulaire de la carte dispose sur son compte du solde d'argent Reka nécessaire au paiement sous plusieurs formes (Reka-Rail, Reka-Lunch, Reka-Pay) et que celles-ci sont activées sur le terminal EFT/POS du Partenaire contractuel, le titulaire de la carte peut sélectionner la forme d'argent Reka sur l'écran du terminal. Cette fonction n'est pas disponible si l'utilisateur a recours à la Reka-Card sans contact. Dans ce cas, le débit d'argent Reka s'effectue automatiquement selon les règles suivantes :

- priorité 1: Reka-Rail (si admis)
- priorité 2: Reka-Lunch (si admis)
- priorité 3: Reka-Pay

### III.II Conditions particulières applicables aux transactions à distance

#### 26 Principe

Les paiements à distance doivent être réalisés électroniquement au moyen d'un logiciel. Le Partenaire contractuel s'engage à utiliser la version la plus récente d'un logiciel fourni par un Prestataire de service de paiement certifié PCI et autorisé par Reka pour l'exécution des transactions à distance.

#### 27 Acquisition et exploitation du logiciel

L'achat, installation et le financement du logiciel ainsi que son exploitation, y compris les coûts liés aux éventuels ajustements en raison de nouvelles normes internationales, et ceux liés aux certificats nécessaires, sont à la charge du Partenaire contractuel. Lorsque le logiciel ne peut exécuter une transaction pour une raison quelconque, le Partenaire contractuel doit immédiatement prendre contact avec Reka et s'en tenir aux instructions reçues.

### IV Dispositions finales

#### 28 Confidentialité, protection des données

Les parties s'engagent à respecter toutes les exigences en matière de protection des données. Dans la mesure où Reka traite des données personnelles pour le compte du Partenaire contractuel conformément à la Convention, elle doit respecter les Conditions générales relatives à la protection des données pour le traitement des données par un tiers édictées en vertu de la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Celles-ci font partie intégrante de la présente Convention.

**Schweizer Reisekasse (Reka) Genossenschaft**  
**Caisse suisse de voyage (Reka) Coopérative**  
**Cassa svizzera di viaggio (Reka) Cooperativa**

Les parties traitent en toute confidentialité l'ensemble des données et informations relatives à la présente relation contractuelle, ainsi qu'à toutes les transactions avec la Reka-Card en particulier, et s'engagent à ne pas les communiquer à des tiers. Cette disposition s'applique même après résiliation de la collaboration avec Reka. Ne sont pas concernés la transmission à des tiers des données nécessaires à l'exécution des transactions et l'échange de données entre Reka et le Service Center et/ou le Prestataire de service de paiement du Partenaire contractuel.

Le Partenaire contractuel autorise Reka à se renseigner sur lui auprès de tiers, en particulier auprès de la Centrale d'information de crédit, des autorités, des sociétés de renseignements économiques, du Service Center/Acquirer, du Prestataire de service de paiement, des organismes de certification PCI DSS, etc. Le Partenaire contractuel libère ces tiers de leur secret d'affaires ou de fonction. Reka peut utiliser des moyens de communication électroniques (e-mail, SMS, etc.). Le Partenaire contractuel prend connaissance du fait que la communication électronique passe par des médias publics accessibles à tous et que la confidentialité ne peut par conséquent être garantie. La Déclaration relative à la protection des données est disponible sur reka.ch.

#### 29 Validité des Conditions générales

En apposant sa signature sur le formulaire « Données client » ou le Contrat d'acceptation de base, le Partenaire contractuel approuve les « Conditions générales relatives à l'acceptation et au décompte d'argent Reka sous toutes ses formes ».

#### 30 Modification des Conditions générales

Reka peut à tout moment modifier les « Conditions générales relatives à l'acceptation et au décompte d'argent Reka sous toutes ses formes ». Les modifications sont notifiées au Partenaire contractuel par écrit ou toute autre manière appropriée et sont considérées comme acceptées si le Partenaire contractuel n'émet aucune objection par courrier recommandé dans un délai de 30 jours suivant la date d'envoi de la notification.

#### 31 Résiliation du Contrat d'acceptation de base

S'il existe entre le Partenaire contractuel et Reka une convention d'acceptation valide régissant l'acceptation d'argent Reka (Reka-Pay, Reka-Lunch, Reka-Rail), les conditions de résiliation correspondantes s'appliquent également à l'acceptation de la Reka-Card. La résiliation de la dernière convention d'argent Reka entraîne automatiquement la résiliation de l'acceptation de la Reka-Card. S'il n'existe pas de convention régissant l'acceptation d'argent Reka, l'acceptation de la Reka-Card peut être résiliée à tout moment par le Partenaire contractuel ou par Reka sous réserve d'un délai de résiliation de 30 jours fin de mois. Si le ou les appareils EFT/POS sont vendus ou mis hors service, la résiliation de l'acceptation de la Reka-Card est possible à tout moment et sans délai. Dans ce cas, toute convention éventuelle régissant l'acceptation de Reka-Pay reste en vigueur. En cas de résiliation du contrat d'acceptation ou de changement de Partenaire contractuel, Reka ne peut retenir aucun paiement jusqu'à la date de fin de contrat comprise.

#### 32 Cession et compensation

Le Partenaire contractuel ne peut céder à des tiers des droits à l'encontre de Reka que sous réserve de l'accord écrit préalable de celle-ci. De plus, il ne peut compenser des créances de Reka que par des contreparties non contestées ou reconnues par une autorité juridique.

#### 33 Clause salvatrice

Si certaines dispositions de la présente Convention étaient frappées de nullité, y compris à la suite de dispositions légales futures, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée.

#### 34 Droit applicable et for

Le contrat et la relation d'affaires établis entre Reka et le Partenaire contractuel sont soumis au droit matériel suisse. Le for juridique est Berne, toutefois Reka est en droit d'engager des poursuites à l'encontre du Partenaire contractuel devant n'importe quel autre tribunal compétent.

Neuengasse 15 | Case postale | CH-3001 Berne  
T +41 31 329 66 88 | pos@reka.ch | reka.ch