

# Suitepay

## Conditions générales de service et d'utilisation

Version 1.7 — Dernière mise à jour : 07/08/2026

### Table des matières

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Préambule</b>                                                            | <b>3</b>  |
| <b>Article 1 — Définitions et qualité des utilisateurs</b>                  | <b>3</b>  |
| 1.1 Les parties et intervenants                                             | 3         |
| 1.2 Les opérations                                                          | 4         |
| 1.3 Le Service                                                              | 4         |
| <b>Article 2 — Objet des Conditions Générales</b>                           | <b>4</b>  |
| <b>Article 3 — Description du Service et déroulé des opérations</b>         | <b>4</b>  |
| 3.1 Déroulé d'une opération                                                 | 5         |
| 3.2 Durée de validité, annulation et clôture                                | 5         |
| 3.3 Flux financiers et absence de détention des fonds                       | 5         |
| 3.4 Acceptation des conditions par le Payeur et consentement au débit       | 6         |
| 3.5 Information du Payeur en cas de capture ou de conservation d'un montant | 6         |
| 3.6 Mandat d'instruction                                                    | 7         |
| <b>Article 4 — Recours à Stripe et sécurité des opérations</b>              | <b>7</b>  |
| 4.1 Rôle de Stripe                                                          | 7         |
| 4.2 Normes et mesures de sécurité                                           | 7         |
| 4.3 Acceptation des conditions Stripe                                       | 7         |
| 4.4 Durée des pré-autorisations                                             | 8         |
| 4.5 Absence de garantie d'encaissement                                      | 8         |
| 4.6 Cartes incompatibles avec la pré-autorisation                           | 8         |
| <b>Article 5 — Inscription, compte et accès</b>                             | <b>8</b>  |
| <b>Article 6 — Obligations et responsabilité du Client</b>                  | <b>9</b>  |
| Article 6.1 — Garantie du Client et indemnisation de SuitePay               | 9         |
| <b>Article 7 — Usages interdits</b>                                         | <b>10</b> |
| <b>Article 8 — Tarifs, commissions et facturation</b>                       | <b>10</b> |
| 8.1 Principes                                                               | 10        |
| 8.2 Commission de sécurisation                                              | 10        |
| 8.3 Commission de débit et frais de traitement                              | 10        |

|                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 8.4 Contestations affectant une opération                                                          | 11        |
| 8.5 Évolution des tarifs                                                                           | 11        |
| 8.6 Absence de détention de fonds                                                                  | 11        |
| 8.7 Programme de parrainage                                                                        | 11        |
| <b>Article 9 — Droit de rétractation (Clients consommateurs)</b>                                   | <b>11</b> |
| <b>Article 10 — Garantie légale de conformité et évolutions du Service (Clients consommateurs)</b> | <b>12</b> |
| <b>Article 11 — Responsabilité de SuitePay et absence de qualité de tiers de confiance</b>         | <b>12</b> |
| 11.1 Nature de l'engagement de SuitePay                                                            | 12        |
| 11.2 SuitePay n'est pas un tiers de confiance                                                      | 13        |
| 11.3 Limitation de responsabilité                                                                  | 13        |
| 11.4 Disponibilité du Service                                                                      | 13        |
| 11.5 Contestations de paiement (Chargebacks)                                                       | 14        |
| <b>Article 12 — Désaccords et litiges entre le Client et le Payeur</b>                             | <b>14</b> |
| 12.1 Principe : résolution entre les parties                                                       | 14        |
| 12.2 Assistance technique et avis consultatif                                                      | 14        |
| 12.3 Recours du Payeur et contestation de paiement                                                 | 14        |
| 12.4 Réclamations et médiation de la consommation                                                  | 14        |
| 12.5 Conservation des éléments techniques                                                          | 15        |
| <b>Article 13 — Données personnelles</b>                                                           | <b>15</b> |
| 13.1 Répartition des rôles                                                                         | 15        |
| 13.2 Durées de conservation                                                                        | 16        |
| 13.3 Données traitées par Stripe                                                                   | 16        |
| 13.4 Sous-traitants et transferts                                                                  | 16        |
| 13.5 Droits des personnes concernées                                                               | 16        |
| 13.6 Cookies et technologies similaires                                                            | 17        |
| <b>Article 14 — Propriété intellectuelle</b>                                                       | <b>17</b> |
| Article 14.1 — Confidentialité                                                                     | 17        |
| <b>Article 15 — Durée, suspension et fermeture du Compte</b>                                       | <b>17</b> |
| <b>Article 16 — Force majeure</b>                                                                  | <b>18</b> |
| <b>Article 17 — Modification des Conditions Générales</b>                                          | <b>18</b> |
| <b>Article 18 — Dispositions générales</b>                                                         | <b>18</b> |
| <b>Article 19 — Droit applicable et juridiction compétente</b>                                     | <b>19</b> |
| <b>Article 20 — Contact et mentions légales</b>                                                    | <b>19</b> |
| Annexe 1 — Accord de traitement des données personnelles (DPA)                                     | 20        |
| Annexe 2 — Formulaire type de rétractation (Clients consommateurs)                                 | 22        |

## Préambule

---

Les présentes Conditions Générales de Service et d'Utilisation (ci-après les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société SUITEPAY SAS, éditrice de la solution SuitePay (ci-après « SuitePay », « la Société », « Nous »), met à disposition de ses utilisateurs sa plateforme logicielle accessible à l'adresse [www.suitepay.fr](http://www.suitepay.fr) (ci-après « la Plateforme » ou « le Service »).

SuitePay est un éditeur de logiciel en mode SaaS (Software as a Service). SuitePay fournit un outil technique permettant à ses clients, professionnels ou particuliers, de créer et de gérer des empreintes bancaires, des pré-autorisations et des cautions (dépôts de garantie), ainsi que des encaissements de paiement, en s'appuyant sur les services de prestataires de paiement agréés, et en particulier sur la technologie de Stripe.

SuitePay n'est pas un établissement bancaire, ni un établissement de paiement, ni un établissement de monnaie électronique. SuitePay n'encaisse pas, ne détient pas et ne conserve pas les fonds des utilisateurs. SuitePay n'intervient pas en qualité de tiers de confiance, de séquestre, d'arbitre ou de médiateur dans les relations commerciales entre ses clients et leurs propres clients.

Toute utilisation du Service implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales. L'utilisateur qui n'accepte pas tout ou partie des présentes Conditions Générales doit s'abstenir d'utiliser le Service.

## Article 1 — Définitions et qualité des utilisateurs

---

Afin de garantir une compréhension claire et sans ambiguïté des présentes Conditions Générales, les termes suivants, employés avec une majuscule, ont la signification ci-dessous, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel.

### 1.1 Les parties et intervenants

« SuitePay » : désigne la société SUITEPAY SAS, éditrice de la Plateforme, qui fournit un service logiciel d'intermédiation technique. SuitePay agit exclusivement en qualité de prestataire de services technologiques (éditeur SaaS). SuitePay ne manipule pas les fonds et n'est partie à aucun contrat commercial conclu entre le Client et le Payeur.

« Client (ou « Utilisateur émetteur ») » : désigne toute personne, physique ou morale, professionnelle ou particulier, qui crée un compte sur la Plateforme afin d'émettre des demandes d'empreinte bancaire, de pré-autorisation, de caution ou de paiement à destination de ses propres clients ou cocontractants (le Payeur). Le Client peut agir à des fins professionnelles (commerçant, loueur de biens, prestataire de services, propriétaire, professionnel de la location, plateforme, ou tout utilisateur souhaitant sécuriser une transaction autorisée) — il est alors désigné « Client professionnel » — ou à titre personnel (particulier, par exemple dans le cadre d'une location entre particuliers) — il est alors désigné « Client consommateur ». Le Client est seul responsable de la relation qu'il entretient avec le Payeur. Lorsqu'une stipulation des présentes ne concerne que l'une de ces catégories, cela est expressément précisé.

« Payeur (ou « Client final ») » : désigne toute personne physique ou morale (locataire, consommateur, client du Client) à qui une demande d'empreinte bancaire, de pré-autorisation, de caution ou de paiement est adressée via la Plateforme, et qui renseigne ses informations de carte bancaire. Le Payeur n'a pas nécessairement de compte sur la Plateforme et utilise un lien sécurisé pour répondre à la demande.

« Stripe » : désigne la société Stripe et ses entités (notamment Stripe Payments Europe, Limited et Stripe Technology Europe, Limited), prestataire de services de paiement et établissement de monnaie électronique agréé, dont SuitePay utilise les services et l'API (interface de programmation) pour la sécurisation, le traitement et l'exécution des opérations de paiement. Stripe est le seul intervenant qui collecte, traite et conserve les données de carte bancaire et qui exécute les flux financiers.

« Utilisateur » : désigne indistinctement le Client et/ou le Payeur lorsqu'ils accèdent au Service.

## 1.2 Les opérations

« Empreinte bancaire » : désigne l'enregistrement sécurisé du moyen de paiement du Payeur, sans blocage ni débit immédiat d'aucun montant, permettant un débit ultérieur, total ou partiel, dans les conditions préalablement portées à la connaissance du Payeur et expressément acceptées par lui conformément à l'article 3.4. L'empreinte bancaire ne bloque aucune somme et ne garantit pas la disponibilité des fonds au moment d'un débit ultérieur.

« Pré-autorisation » : désigne le blocage temporaire d'un montant sur la carte bancaire du Payeur, sans transfert effectif de fonds, pour une durée limitée définie par les règles des réseaux de cartes et de Stripe. La pré-autorisation peut être capturée (débitée) totalement ou partiellement, ou libérée.

« Caution numérique » (appelée commercialement « caution ») : désigne, selon l'option choisie par le Client : (i) une empreinte bancaire ; (ii) une pré-autorisation ; ou (iii) un dépôt de garantie avec prélèvement immédiat du montant concerné, suivi d'une libération (remboursement) totale ou partielle en l'absence de motif justifiant sa conservation. Ces mécanismes sont, selon les cas, susceptibles d'être capturés (débités), totalement ou partiellement, ou libérés, selon les conditions convenues entre le Client et le Payeur dans le cadre de leur transaction. La « caution » ainsi entendue ne constitue ni un cautionnement au sens des articles 2288 et suivants du Code civil, ni une garantie délivrée par un établissement bancaire, ni un dépôt de fonds détenu ou conservé par SuitePay. Le terme « caution » est employé dans les présentes et sur la Plateforme dans son seul sens commercial. Aucune autre forme de caution (dépôt en espèces, chèque) n'est proposée par l'intermédiaire de la Plateforme.

« Paiement » : désigne l'encaissement d'une somme d'argent par le Client auprès du Payeur, exécuté via Stripe, au moyen d'un lien de paiement généré par la Plateforme.

« Libération » : désigne l'opération par laquelle le Client renonce, en tout ou partie, à l'encaissement d'une caution ou d'une pré-autorisation, restituant ainsi au Payeur la disponibilité des fonds concernés.

## 1.3 Le Service

« Plateforme / Service » : désigne l'ensemble des fonctionnalités logicielles éditées par SuitePay : interface de gestion, génération de liens et de demandes, envoi par e-mail et SMS, tableau de bord de suivi, relances, reporting, et toute fonctionnalité associée.

« Compte » : désigne l'espace personnel sécurisé du Client sur la Plateforme.

## Article 2 — Objet des Conditions Générales

---

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et conditions d'accès et d'utilisation du Service, ainsi que les droits et obligations respectifs de SuitePay et des Utilisateurs.

Elles s'appliquent à l'exclusion de toute autre condition, sous réserve des conditions particulières éventuellement conclues entre SuitePay et un Client, et sans préjudice des conditions propres à Stripe (notamment le contrat de services Stripe et le Stripe Connected Account Agreement) que l'Utilisateur reconnaît devoir accepter et respecter.

## Article 3 — Description du Service et déroulé des opérations

---

SuitePay met à la disposition du Client un outil logiciel lui permettant notamment de :

- créer et envoyer des demandes d'empreinte bancaire, de pré-autorisation, de dépôt de garantie ou de paiement à ses Payeurs, par lien sécurisé, e-mail ou SMS ;
- suivre en temps réel le statut des opérations (en attente, sécurisée, capturée, libérée, etc.) ;
- capturer (débit) tout ou partie d'une caution ou pré-autorisation, ou la libérer ;

- encaisser des paiements et, le cas échéant, gérer des paiements récurrents et des relances ;
- personnaliser ses demandes, gérer ses justificatifs et accéder à un reporting de ses opérations.

Le Service est un outil d'intermédiation technique. L'exécution effective des opérations de paiement (autorisation, capture, virement des fonds, remboursement, libération) est réalisée par Stripe, sous sa seule responsabilité de prestataire de paiement agréé, conformément à ses propres conditions et aux règles des réseaux de cartes bancaires.

SuitePay se réserve le droit de faire évoluer, modifier, suspendre ou supprimer tout ou partie des fonctionnalités du Service, à tout moment, afin notamment d'en améliorer la qualité ou de se conformer à des exigences techniques, légales ou réglementaires. À l'égard des Clients consommateurs, ces évolutions sont encadrées par l'article 10 des présentes.

### 3.1 Déroulé d'une opération

Une opération suit généralement les étapes suivantes :

- le Client crée et envoie une demande (empreinte bancaire, pré-autorisation, dépôt de garantie ou paiement) en précisant le montant, le motif et la durée souhaitée ;
- le Payeur reçoit un lien sécurisé, renseigne les données de sa carte via l'environnement Stripe et valide l'opération selon les modalités affichées au moment de la confirmation, dans les conditions de l'article 3.4 ;
- selon le type d'opération : (a) en cas d'empreinte bancaire, le moyen de paiement du Payeur est enregistré, sans qu'aucun montant ne soit bloqué ni débité ; (b) en cas de pré-autorisation, un montant est temporairement bloqué sur le moyen de paiement du Payeur, sans transfert de fonds ; (c) en cas de dépôt de garantie ou de paiement, le montant est immédiatement prélevé ;
- le Client peut, le cas échéant, dans les conditions portées à la connaissance du Payeur et acceptées par lui : capturer (débit) tout ou partie du montant sécurisé par pré-autorisation, débiter tout ou partie du montant autorisé au titre d'une empreinte bancaire, ou libérer (rembourser) tout ou partie du montant prélevé au titre d'une caution ;
- l'opération est clôturée une fois le montant capturé, débité, libéré, ou à l'expiration de la durée de validité.

### 3.2 Durée de validité, annulation et clôture

Chaque demande a une durée de validité fixée par le Client dans les limites des règles imposées par Stripe, les réseaux de cartes bancaires et les banques. À défaut d'action du Client avant l'expiration, l'autorisation expire et le montant éventuellement sécurisé cesse d'être bloqué. SuitePay pourra clôturer une opération expirée et en informer les Utilisateurs, le cas échéant dans un délai de 30 jours à compter de l'expiration.

Le Client peut annuler une demande à tout moment. L'annulation d'une demande avant sa validation par le Payeur ne donne lieu à aucun frais. L'annulation ou la libération d'une opération déjà validée par le Payeur est sans incidence sur les frais déjà exigibles dans les conditions de l'article 8.

### 3.3 Flux financiers et absence de détention des fonds

Les opérations réalisées via la Plateforme n'entraînent, à aucun moment, ni transit, ni dépôt, ni conservation de fonds auprès de SuitePay.

**Empreinte bancaire et pré-autorisation.** Aucun fonds n'est transféré ni encaissé : l'empreinte bancaire enregistre le moyen de paiement du Payeur sans mouvement de fonds ; la pré-autorisation bloque temporairement un montant sur le compte du Payeur, sans transfert. L'enregistrement de la carte et le blocage n'entraînent, en eux-mêmes, aucun prélèvement sur le Payeur.

**Capture, retenue ou encaissement.** Lorsqu'un montant est effectivement prélevé (capture totale ou partielle d'une pré-autorisation, débit sur empreinte bancaire, retenue sur un dépôt de garantie, encaissement d'un dépôt de garantie ou d'un paiement), les fonds sont prélevés sur le moyen de paiement du Payeur et versés directement au Client, sur le compte bancaire (IBAN) que celui-ci a enregistré conformément à l'article 5, sans transiter par un

compte de SuitePay, déduction faite des frais prévus à l'article 8. En cas de capture partielle d'une pré-autorisation, le solde non capturé est automatiquement libéré, sans frais. Le versement est exécuté par Stripe selon ses propres paramètres, délais et conditions ; SuitePay ne garantit pas les délais de versement et ne saurait être tenue responsable d'un retard imputable à Stripe, à la banque du Client, ou à une vérification complémentaire requise par ces derniers (contrôle KYC, lutte contre le blanchiment, etc.).

**Libération d'un dépôt de garantie encaissé.** Les fonds d'un dépôt de garantie encaissé étant versés directement au Client, la libération (remboursement total ou partiel au Payeur) est exécutée par Stripe et donne lieu à un prélèvement correspondant sur le Client. Le Client s'engage à maintenir les conditions permettant l'exécution effective de ce remboursement et demeure seul responsable envers le Payeur de la restitution des sommes dues.

**Absence de frais pour le Payeur.** L'ensemble des frais et commissions liés au Service (commissions SuitePay et frais de traitement des paiements) est exclusivement à la charge du Client. Aucun frais n'est facturé au Payeur au titre de l'utilisation de la Plateforme.

### 3.4 Acceptation des conditions par le Payeur et consentement au débit

L'accès du Payeur au Service ne nécessite pas la création d'un Compte. En validant une opération via le lien sécurisé qui lui est adressé, le Payeur : (i) reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques de l'opération telles qu'affichées avant validation (nature de l'opération, montant, motif, durée de validité et conditions de débit ou de libération) ; (ii) accepte les présentes Conditions Générales en tant qu'elles lui sont applicables, ainsi que les conditions de Stripe relatives au traitement de l'opération ; et (iii) consent à l'opération correspondante.

**Consentement au débit ultérieur.** Lorsque l'opération autorise un débit ultérieur du moyen de paiement enregistré (empreinte bancaire, pré-autorisation susceptible de capture, caution), l'écran de validation présente au Payeur, avant confirmation, une autorisation expresse précisant :

- l'autorisation donnée au Client de débiter ultérieurement le moyen de paiement enregistré, y compris hors session ;
- le caractère unique ou potentiellement multiple du ou des débits ;
- le montant maximum susceptible d'être débité ;
- les modalités de détermination du montant effectivement débité ;
- les événements susceptibles de déclencher le débit (dommage, non-restitution, pénalité prévue contractuellement, sommes dues, etc.) ;
- la période pendant laquelle cette autorisation peut être utilisée.

La validation par le Payeur, matérialisée par une action explicite, vaut consentement à ces conditions. Une confirmation récapitulant les caractéristiques de l'opération et de l'autorisation est adressée au Payeur sur support durable (e-mail et/ou SMS) à l'issue de la validation. SuitePay conserve la preuve technique de ce consentement dans les conditions de l'article 12.5.

À défaut de validation par le Payeur avant l'expiration du lien, la demande devient caduque, sans frais ni engagement pour le Payeur. Le refus ou l'absence de réponse du Payeur relève de la seule relation entre le Client et le Payeur, à qui il appartient d'en tirer les conséquences dans le cadre de leur relation contractuelle.

### 3.5 Information du Payeur en cas de capture ou de conservation d'un montant

Lorsque le Client procède à la capture (débit) totale ou partielle d'un montant sécurisé par pré-autorisation, à un débit sur empreinte bancaire, ou décide de conserver tout ou partie d'un montant prélevé à titre de caution, le Payeur en est informé par e-mail et/ou SMS, avec indication du montant concerné et du motif déclaré par le Client.

Cette notification est effectuée à titre purement informatif. Elle ne vaut ni validation par SuitePay du bien-fondé de l'opération, ni reconnaissance d'une créance, SuitePay n'exerçant aucun contrôle sur les décisions du Client conformément à l'article 6. Le Payeur qui entend contester l'opération se rapproche directement du Client dans les conditions de l'article 12, sans préjudice des recours mentionnés à l'article 12.3.

### 3.6 Mandat d'instruction

Aux fins d'utilisation du Service, le Client autorise expressément SuitePay à transmettre à Stripe, en son nom et pour son compte, les instructions correspondant aux actions qu'il initie sur la Plateforme (création et envoi d'une demande, pré-autorisation, capture, débit, remboursement, libération), ainsi qu'à faire prélever les frais dus à SuitePay dans les conditions de l'article 8.

Ce mandat est strictement limité à l'exécution technique des instructions du Client. Il ne confère à SuitePay ni la détention ou le contrôle des fonds, ni aucun pouvoir de décision, d'appréciation ou d'initiative sur les opérations, lesquelles demeurent décidées par le seul Client conformément à l'article 6. Le mandat prend fin à la fermeture du Compte, sans préjudice du dénouement des opérations en cours.

## Article 4 — Recours à Stripe et sécurité des opérations

---

### 4.1 Rôle de Stripe

Pour sécuriser et exécuter les opérations de paiement, SuitePay s'appuie sur les services et l'API de Stripe. Stripe agit en qualité de prestataire de services de paiement. À ce titre, c'est Stripe — et non SuitePay — qui collecte, traite, transmet et conserve les données de carte bancaire des Payeurs, et qui exécute l'ensemble des flux financiers (autorisation, blocage, capture, virement, remboursement).

SuitePay n'a à aucun moment accès aux numéros complets de carte bancaire des Payeurs, lesquels sont saisis dans un environnement sécurisé fourni par Stripe.

### 4.2 Normes et mesures de sécurité

Stripe met en œuvre des standards de sécurité de niveau bancaire. À titre informatif, et selon les informations publiées par Stripe, ces standards comprennent notamment :

- la certification PCI DSS de niveau 1 (PCI Service Provider Level 1), soit le plus haut niveau de certification du secteur des paiements, vérifiée chaque année par un évaluateur de sécurité qualifié (QSA) indépendant ;
- le chiffrement des données sensibles : les numéros de carte sont chiffrés au repos selon la norme AES-256, les clés de déchiffrement étant stockées sur des machines distinctes ;
- le chiffrement des données en transit via le protocole HTTPS / TLS pour l'ensemble des connexions (site, tableau de bord, API) ;
- la tokenisation des données de carte, qui remplace les numéros par des jetons afin d'isoler les données sensibles ;
- l'authentification forte du client (SCA) et le protocole 3D Secure 2 (3DS2), conformément à la directive européenne sur les services de paiement (DSP2), afin de lutter contre la fraude ;
- des outils de détection et de prévention de la fraude, notamment Stripe Radar.

Stripe est par ailleurs un établissement régulé : Stripe Technology Europe, Limited est agréée en qualité d'établissement de monnaie électronique par la Banque Centrale d'Irlande et fournit ses services au sein de l'Espace économique européen sur le fondement du régime de libre prestation de services prévu par la DSP2.

L'Utilisateur peut consulter les informations de sécurité publiées par Stripe à l'adresse : <https://stripe.com/fr/legal/ssa> et <https://docs.stripe.com/security>.

Ces mesures de sécurité sont mises en œuvre par Stripe sous sa responsabilité. SuitePay ne saurait être tenue responsable d'une défaillance, d'une indisponibilité, d'une faille de sécurité ou d'une modification des standards relevant de Stripe ou des réseaux de cartes bancaires.

### 4.3 Acceptation des conditions Stripe

L'utilisation du Service suppose, pour le Client, la création d'un compte Stripe (le cas échéant via Stripe Connect) et l'acceptation des conditions contractuelles de Stripe. Le Client reconnaît que sa relation avec Stripe est directe

et que SuitePay n'est pas partie à cette relation. Le Client s'engage à respecter les conditions de Stripe ainsi que les règles des réseaux de cartes bancaires.

#### 4.4 Durée des pré-autorisations

La durée maximale d'une pré-autorisation dépend exclusivement des règles imposées par Stripe, les réseaux de cartes bancaires et les banques émettrices. SuitePay ne maîtrise pas ces durées et ne garantit pas une durée minimale de disponibilité de l'autorisation. À l'expiration de l'autorisation, le Client doit, le cas échéant, procéder à un renouvellement ou à une nouvelle demande.

#### 4.5 Absence de garantie d'encaissement

Ni l'empreinte bancaire, ni la pré-autorisation ne constituent une garantie absolue d'encaissement. L'empreinte bancaire, en particulier, n'emporte aucun blocage de fonds et ne garantit pas que le débit ultérieur aboutira. La capture ou le débit ultérieur d'un montant peut échouer pour des raisons indépendantes de SuitePay, telles que, notamment : opposition ou blocage bancaire, expiration ou invalidité de la carte, refus de la banque émettrice, plafonds ou règles des réseaux de cartes, soupçon ou survenance de fraude, ou indisponibilité des fonds. SuitePay ne saurait être tenue responsable de l'échec d'une capture ou d'un débit résultant de telles causes.

#### 4.6 Cartes incompatibles avec la pré-autorisation

Certaines cartes bancaires ne permettent pas la réalisation d'une empreinte bancaire et une pré-autorisation. Dans une telle hypothèse, le Client peut proposer au Payeur, en lieu et place de la pré-autorisation, le recours à l'autre mécanisme de caution prévu à l'article 1.2, à savoir le prélèvement immédiat du montant concerné, suivi d'une libération totale ou partielle selon les conditions convenues entre le Client et le Payeur. Le Payeur est alors débité immédiatement de ce montant. Le recours à cette option relève du seul accord entre le Client et le Payeur ; SuitePay n'en est pas responsable.

La liste indicative des types de cartes incompatibles avec la pré-autorisation (notamment certaines cartes prépayées ou à autorisation systématique) est consultable sur la Plateforme et tenue à jour en fonction des règles de Stripe et des réseaux de cartes bancaires.

## Article 5 — Inscription, compte et accès

---

L'accès aux fonctionnalités du Service est réservé au Client disposant d'un Compte. La création du Compte est gratuite. Le Client déclare être âgé d'au moins dix-huit (18) ans et disposer de la pleine capacité juridique pour contracter ou, lorsqu'il agit au nom et pour le compte d'une personne morale, disposer des pouvoirs nécessaires pour l'engager valablement.

Lors de la création de son Compte, le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour : pour les comptes professionnels, notamment la raison sociale, le numéro SIRET et l'adresse du siège social ; pour les particuliers, notamment l'identité (nom, prénom) et les coordonnées ; dans tous les cas, les coordonnées bancaires (IBAN) sur lesquelles les fonds qui lui reviennent seront versés par Stripe, ainsi qu'un moyen de paiement (carte bancaire) sur lequel seront prélevées les commissions dues à SuitePay dans les conditions de l'article 8. Le Client s'engage à maintenir ces informations à jour et est seul responsable des conséquences d'une erreur ou d'un défaut de mise à jour.

Le Client est responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion. Toute opération réalisée au moyen de ses identifiants est réputée effectuée par lui. En cas d'utilisation non autorisée de son Compte, le Client doit en informer SuitePay sans délai.

Chaque Compte créé sur la Plateforme fait l'objet, via Stripe, d'une vérification d'identité (KYC — « Know Your Customer ») et d'un contrôle de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, destinés à sécuriser et authentifier le Client avant toute activation complète du compte Stripe qui lui est associé. À cette fin, les données personnelles et les coordonnées bancaires du Client (pièce d'identité, justificatifs, IBAN, et tout autre

document requis) sont demandées et conservées par Stripe, seul responsable du bon fonctionnement du compte Stripe ainsi ouvert. SuitePay n'a pas accès aux documents d'identité et justificatifs collectés par Stripe ; elle est toutefois susceptible de recevoir de Stripe des statuts de vérification et les informations strictement nécessaires au fonctionnement du Compte. SuitePay n'intervient pas dans la conduite de ces procédures, qui relèvent exclusivement de Stripe et conditionnent la possibilité, pour le Client, d'encaisser des fonds via la Plateforme.

## Article 6 — Obligations et responsabilité du Client

---

Le Client utilise le Service sous sa seule et entière responsabilité. Il s'engage notamment à :

- n'utiliser le Service que dans le cadre d'une activité licite et conforme à la réglementation applicable (droit de la consommation, droit du tourisme, droit des baux, etc.) ;
- informer clairement et préalablement le Payeur de la nature de l'opération (empreinte bancaire, pré-autorisation, caution ou paiement), de son montant, de sa durée et des conditions de débit ou de libération ;
- ne demander, capturer ou débiter que des montants justifiés, proportionnés et conformes à l'accord conclu avec le Payeur ;
- conserver les justificatifs nécessaires (contrat, état du bien, justificatif, preuve d'un dommage, non-restitution, pénalité prévue contractuellement, ou tout élément permettant de justifier l'opération) permettant de fonder un éventuel débit de caution ;
- traiter les réclamations de ses Payeurs et gérer directement tout litige relatif à la relation commerciale ;
- respecter ses propres obligations légales en matière de protection des données personnelles vis-à-vis de ses Payeurs.

Le Client est seul responsable de la décision de bloquer, de capturer, de débiter ou de libérer un montant, ainsi que du bien-fondé et du montant de cette opération. SuitePay ne contrôle pas et ne valide pas l'opportunité ou la légitimité des opérations initiées par le Client.

Le Client demeure seul décisionnaire de toute opération de capture, de débit, de conservation ou de libération d'une caution, d'une empreinte bancaire ou d'une pré-autorisation. SuitePay n'exerce aucun contrôle sur cette décision, n'en apprécie ni la légitimité ni le montant et n'effectue aucune validation préalable.

### Article 6.1 — Garantie du Client et indemnisation de SuitePay

Le Client garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits, autorisations et fondements juridiques nécessaires pour utiliser le Service, solliciter une empreinte bancaire, une pré-autorisation, une caution ou un paiement auprès d'un Payeur, et, le cas échéant, procéder à la capture ou au débit d'un montant. Le Client garantit que les opérations réalisées via la Plateforme sont conformes aux dispositions légales et réglementaires applicables à son activité ainsi qu'aux engagements contractuels le liant au Payeur.

**Clients professionnels.** Le Client professionnel garantit et indemnise SuitePay contre toute réclamation, contestation, action judiciaire, administrative ou amiable, condamnation, chargeback, pénalité, frais, dommages, intérêts, honoraires d'avocat ou frais de procédure résultant directement :

- de l'utilisation du Service par le Client ;
- d'une opération initiée par celui-ci ;
- d'un débit ou d'une capture contestés ;
- d'une violation des présentes Conditions Générales ;
- d'un manquement aux dispositions légales ou réglementaires applicables ;
- ou plus généralement de tout litige opposant le Client à un Payeur ou à un tiers.

Cette garantie survivra à la fermeture du Compte aussi longtemps que la responsabilité de SuitePay pourra être recherchée au titre des opérations réalisées pendant la durée d'utilisation du Service.

**Clients consommateurs et non-professionnels.** La responsabilité du Client consommateur ou non-professionnel à l'égard de SuitePay est engagée dans les conditions du droit commun, à raison des préjudices directs causés à SuitePay par sa faute prouvée, notamment en cas d'utilisation frauduleuse ou illicite du Service.

## Article 7 — Usages interdits

---

Le Client s'interdit d'utiliser le Service, directement ou indirectement, pour :

- toute activité illégale ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- toute opération frauduleuse ou tentative de fraude ;
- l'émission de fausses demandes de garantie ou de pré-autorisation ;
- des encaissements abusifs, disproportionnés ou non justifiés ;
- toute activité interdite, restreinte ou non autorisée par Stripe ou par les réseaux de cartes bancaires ;
- solliciter, capturer ou conserver des sommes auxquelles il ne pourrait légalement prétendre ou dont le montant ne serait pas justifié au regard de la relation contractuelle l'unissant au Payeur.

SuitePay pourra suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, l'accès à un Compte et les opérations associées en cas de suspicion de fraude, de risque financier, de manquement aux présentes Conditions Générales, ou sur demande de Stripe ou d'une autorité compétente.

## Article 8 — Tarifs, commissions et facturation

---

### 8.1 Principes

L'accès à la Plateforme et la création du Compte sont gratuits et sans engagement : le Service ne comporte aucun abonnement. Le Service est rémunéré par des commissions par opération, dont les montants et taux figurent dans la grille tarifaire en vigueur, accessible sur la Plateforme.

L'ensemble des commissions SuitePay et des frais de traitement des paiements est exclusivement à la charge du Client ; aucun frais n'est facturé au Payeur. Les prix sont indiqués hors taxes pour les Clients professionnels et toutes taxes comprises pour les Clients consommateurs.

### 8.2 Commission de sécurisation

La création d'une caution (empreinte bancaire, pré-autorisation ou dépôt de garantie) donne lieu à une commission de sécurisation, calculée sur le montant sécurisé conformément à la grille tarifaire.

Cette commission est exigible dès la validation de la demande par le Payeur et est prélevée sur le moyen de paiement enregistré du Client (ou, pour le dépôt de garantie, selon les modalités prévues par la grille tarifaire). Elle est due que l'opération donne lieu ou non à un débit ultérieur : la libération, l'expiration ou l'annulation de l'opération après validation par le Payeur ne donnent lieu à aucun remboursement de la commission de sécurisation. Aucune commission n'est due pour une demande annulée avant sa validation par le Payeur, ni pour une demande expirée sans validation.

### 8.3 Commission de débit et frais de traitement

Lorsqu'un montant est effectivement débité (capture totale ou partielle d'une pré-autorisation, débit sur empreinte bancaire, retenue sur caution, encaissement d'un dépôt de garantie ou d'un paiement), sont dus par le Client, conformément à la grille tarifaire :

- une commission de débit, calculée sur le seul montant effectivement débité, facturée au Client au moment du débit — aucune commission de débit n'est due en l'absence de capture ou de débit ;

- les frais de traitement du paiement appliqués par Stripe, calculés sur le montant débité ou encaissé et déduits de ce montant avant versement au Client.

Pour le dépôt de garantie, les frais de traitement sont appliqués sur le montant total encaissé dès l'encaissement et ne sont pas remboursables, y compris en cas de restitution intégrale ultérieure du dépôt au Payeur.

Selon la nature de l'opération, les sommes dues à SuitePay sont soit prélevées sur le moyen de paiement enregistré du Client, soit déduites des montants qui lui sont versés. Le Client autorise expressément ces prélèvements et déductions. En cas d'échec d'un prélèvement, SuitePay pourra procéder à des tentatives de relance automatiques. Le non-paiement des sommes dues peut entraîner la suspension du Service dans les conditions de l'article 15.

Les sommes dues à SuitePay donnent lieu à l'émission d'une facture.

#### **8.4 Contestations affectant une opération**

Les frais et pénalités appliqués par Stripe ou les réseaux de cartes bancaires à l'occasion d'une contestation de paiement (chargeback) affectant une opération du Client sont à la charge de ce dernier, conformément aux conditions de Stripe, sans préjudice de l'article 11.5.

#### **8.5 Évolution des tarifs**

Les tarifs sont susceptibles d'évoluer. Toute modification tarifaire est notifiée au Client par e-mail au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur et publiée sur la Plateforme. Les nouveaux tarifs ne s'appliquent qu'aux opérations créées après leur entrée en vigueur ; les opérations en cours restent soumises aux tarifs en vigueur au jour de leur création. Le Client qui n'accepte pas les nouveaux tarifs est libre de cesser d'utiliser le Service et de demander la fermeture de son Compte, sans frais, dans les conditions de l'article 15.

#### **8.6 Absence de détention de fonds**

Il est précisé que les flux de paiement relatifs aux opérations (pré-autorisation, caution, paiement) sont exécutés par Stripe et versés directement au Client dans les conditions de l'article 3.3 ; SuitePay ne perçoit sur ces flux que ses propres commissions et ne conserve aucun fonds appartenant au Client ou au Payeur.

#### **8.7 Programme de parrainage**

SuitePay peut proposer un programme de parrainage permettant au Client de bénéficier d'avantages (par exemple une remise ou un crédit) en contrepartie de l'inscription effective d'un nouveau Client recommandé. Les conditions, montants et modalités de ce programme sont précisés sur la Plateforme et peuvent être modifiés ou supprimés à tout moment. SuitePay se réserve le droit de refuser ou d'annuler tout avantage de parrainage en cas d'utilisation abusive, frauduleuse ou non conforme aux conditions du programme.

### **Article 9 — Droit de rétractation (Clients consommateurs)**

---

La création du Compte étant gratuite et sans engagement, le droit de rétractation du Client consommateur s'exerce, en pratique, à l'égard de chaque prestation payante commandée via la Plateforme (création d'une caution ou d'une demande de paiement).

Le Client consommateur dispose en principe d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter d'une prestation commandée à distance, sans avoir à motiver sa décision. Toutefois, en créant et en envoyant une demande avant l'expiration de ce délai, le Client consommateur demande expressément l'exécution immédiate de la prestation. Conformément aux articles L221-25 et L221-28 du Code de la consommation :

- si le Client consommateur se rétracte alors que la prestation est en cours d'exécution (demande envoyée mais non encore validée par le Payeur), il n'est redevable que du montant correspondant à la prestation déjà fournie

— étant précisé qu'aucune commission n'est due pour une demande annulée avant validation par le Payeur (article 8.2) ;

- le droit de rétractation ne peut plus être exercé pour une prestation pleinement exécutée, c'est-à-dire dès la validation de la demande par le Payeur (sécurisation de l'opération), le Client consommateur ayant expressément demandé cette exécution immédiate et reconnu la perte corrélative de son droit de rétractation lors de la création de la demande.

Ce consentement (demande d'exécution immédiate et reconnaissance de la perte du droit de rétractation) est recueilli de manière distincte lors de la création de chaque demande.

Le Client consommateur peut exercer son droit de rétractation : (i) au moyen du formulaire type figurant en Annexe 2 ; (ii) par toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à [hello@suitepay.fr](mailto:hello@suitepay.fr) ; ou (iii) via la fonction de rétractation directement et facilement accessible sur la Plateforme (« Renoncer au contrat »). SuitePay accuse réception de la rétractation sur support durable et procède aux remboursements éventuellement dus dans les délais légaux.

Le Client agissant à des fins professionnelles reconnaît qu'il ne bénéficie pas du droit de rétractation, le contrat étant conclu pour les besoins de son activité.

## Article 10 — Garantie légale de conformité et évolutions du Service (Clients consommateurs)

---

Le Client consommateur bénéficie, pour la fourniture du Service, de la garantie légale de conformité prévue aux articles L224-25-12 et suivants du Code de la consommation, pendant toute la durée de fourniture du Service. À ce titre, SuitePay fournit un Service conforme à la description contractuelle et aux qualités que le Client consommateur peut légitimement attendre, et procède aux mises à jour nécessaires au maintien de cette conformité.

En cas de défaut de conformité, le Client consommateur peut exiger la mise en conformité du Service et, à défaut, obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues par le Code de la consommation. Ces droits s'exercent sans frais pour le Client consommateur et sans préjudice de dommages et intérêts éventuels.

**Modifications du Service.** SuitePay peut apporter au Service des modifications allant au-delà de ce qui est nécessaire au maintien de sa conformité, sous réserve : (i) d'une raison valable (évolution technique ou de sécurité, adaptation réglementaire, amélioration ou évolution des fonctionnalités) ; (ii) de l'absence de coût supplémentaire pour le Client consommateur ; et (iii) d'une information claire et compréhensible de celui-ci. Lorsqu'une telle modification a une incidence négative autre que mineure sur l'accès au Service ou son utilisation, le Client consommateur en est informé sur support durable, raisonnablement à l'avance, des caractéristiques et de la date de la modification, ainsi que de son droit de mettre fin au contrat sans frais dans un délai de trente (30) jours, conformément à l'article L224-25-26 du Code de la consommation.

## Article 11 — Responsabilité de SuitePay et absence de qualité de tiers de confiance

---

### 11.1 Nature de l'engagement de SuitePay

SuitePay fournit un outil technique dans le cadre d'une obligation de moyens, sans préjudice, pour les Clients consommateurs, de la garantie légale de conformité prévue à l'article 10. SuitePay s'engage à apporter le soin et la diligence raisonnables à la fourniture du Service, sans garantir que celui-ci sera exempt d'interruptions, d'erreurs ou de dysfonctionnements.

SuitePay n'est ni un établissement de paiement, ni une assurance, ni une garantie financière, ni un organisme de recouvrement. Le Service fournit uniquement une solution technique permettant de faciliter certaines opérations de paiement.

## 11.2 SuitePay n'est pas un tiers de confiance

Il est expressément convenu que SuitePay n'agit pas en qualité de tiers de confiance, de séquestre, d'arbitre, de médiateur ou d'expert dans les relations entre le Client et le Payeur. SuitePay ne détient pas les fonds, ne se prononce pas sur le bien-fondé d'une opération, ne tranche aucun différend et ne saurait être appelée à arbitrer une situation, un désaccord ou un litige opposant un Client et un Payeur.

En conséquence, SuitePay ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable :

- de la réalité, de la qualité, de la conformité ou de la licéité des biens, services, locations ou prestations fournis par le Client à son Payeur ;
- du bien-fondé, du montant, de la légitimité ou de l'opportunité d'une pré-autorisation, d'un débit de caution, d'une capture ou d'une libération décidés par le Client ;
- d'un débit que le Payeur estimerait injustifié, abusif ou excessif ;
- des conséquences d'un litige, d'un impayé, d'un contentieux ou d'une fraude entre le Client et le Payeur ;
- des défaillances, indisponibilités, erreurs ou décisions relevant de Stripe, des banques ou des réseaux de cartes bancaires.

## 11.3 Limitation de responsabilité

**Clients professionnels.** Dans les limites permises par la loi, la responsabilité de SuitePay à l'égard d'un Client professionnel, à supposer qu'elle soit engagée, est limitée aux dommages directs, prévisibles et certains, et ne saurait excéder le montant des sommes effectivement versées par le Client à SuitePay au titre du Service au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur. SuitePay ne pourra être tenue responsable, à l'égard d'un Client professionnel, des dommages indirects, tels que perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de données ou atteinte à l'image.

**Clients consommateurs et non-professionnels.** La responsabilité de SuitePay à l'égard d'un Client consommateur ou non-professionnel est engagée dans les conditions du droit commun et des dispositions impératives du Code de la consommation. Les limitations et exclusions prévues au présent article ne s'appliquent à ce Client que dans la mesure permise par la loi et ne sauraient le priver de son droit à réparation du préjudice résultant d'un manquement de SuitePay à ses obligations.

**Stipulations communes.** Les limitations du présent article ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive de SuitePay, en cas de dommage corporel, ni dans les cas où la loi interdit une telle limitation.

SuitePay ne garantit notamment pas :

- qu'une opération sera acceptée par Stripe ou par la banque émettrice ;
- qu'une pré-autorisation pourra être maintenue pendant la durée souhaitée par le Client ;
- qu'une capture ou un débit ultérieur pourra être exécuté avec succès ;
- que le Payeur disposera des fonds nécessaires ;
- ni qu'une opération sera définitivement à l'abri d'une contestation ou d'une procédure de chargeback.

## 11.4 Disponibilité du Service

SuitePay ne garantit pas une disponibilité permanente et ininterrompue du Service. Le Service peut faire l'objet d'interruptions, notamment pour des opérations de maintenance, ou en raison d'événements indépendants de la volonté de SuitePay. SuitePay ne saurait être tenue responsable d'une interruption, d'un ralentissement ou d'une indisponibilité liés à Stripe, aux banques, aux réseaux de cartes bancaires, aux opérateurs de télécommunication ou aux hébergeurs.

## 11.5 Contestations de paiement (Chargebacks)

Les procédures de contestation de paiement (« chargebacks ») sont exclusivement régies par les règles des réseaux de cartes bancaires, de Stripe et des établissements bancaires concernés. SuitePay n'intervient ni dans leur instruction, ni dans leur résolution.

Le Client reconnaît que tout chargeback susceptible d'affecter une opération réalisée via le Service relève exclusivement de sa relation avec le Payeur et de ses engagements contractuels.

SuitePay ne pourra être tenue responsable des conséquences financières, comptables ou commerciales résultant d'un chargeback, quelle qu'en soit la cause.

## Article 12 — Désaccords et litiges entre le Client et le Payeur

---

### 12.1 Principe : résolution entre les parties

Tout désaccord relatif à une opération réalisée via la Plateforme — et notamment tout désaccord portant sur le principe ou le montant d'une somme prélevée, débitée, capturée ou non libérée — relève exclusivement de la relation entre le Client et le Payeur. En cas de désaccord, les deux parties devront se mettre en relation directement et résoudre leur différend entre elles, à l'amiable ou, à défaut, selon les voies de droit qui leur sont ouvertes.

SuitePay n'agit pas en qualité d'arbitre, de séquestre ou de tiers de confiance et ne rend aucune décision tranchant le différend opposant le Client et le Payeur.

### 12.2 Assistance technique et avis consultatif

À la demande de l'une des parties, SuitePay pourra faciliter le dialogue en transmettant à l'autre partie les pièces justificatives qui lui sont communiquées, afin de permettre, autant que possible, un règlement amiable. SuitePay pourra également mettre à disposition des parties les informations techniques objectives dont elle dispose sur l'opération (date, montant, statut, références).

Le cas échéant, SuitePay pourra fournir un retour purement technique et non décisionnel sur l'état de l'opération. Ce retour ne lie ni le Client ni le Payeur, ne tranche pas le différend et ne prive aucune des parties des recours qui lui sont ouverts.

Dans le cadre de ce processus, SuitePay est tenue à une simple obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être ni recherchée ni engagée à ce titre.

### 12.3 Recours du Payeur et contestation de paiement

Le Payeur conserve, dans les délais légaux, l'ensemble des recours qui lui sont ouverts, notamment les modes alternatifs de règlement des litiges (médiation, conciliation, procédure participative) ainsi que les voies judiciaires. Les procédures de contestation de paiement (« chargeback ») relèvent des règles des réseaux de cartes bancaires et de Stripe et sont gérées dans ce cadre, indépendamment de SuitePay. Le Payeur peut également se rapprocher de sa banque, notamment en cas d'opération de paiement non autorisée.

### 12.4 Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation relative au Service peut être adressée à SuitePay par e-mail à [hello@suitepay.fr](mailto:hello@suitepay.fr). SuitePay en accuse réception et s'efforce d'y répondre dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter de sa réception.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à SuitePay, après avoir adressé à SuitePay une réclamation écrite n'ayant pas permis de résoudre le litige. La demande de médiation doit être introduite dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation écrite.

Le médiateur de la consommation désigné par SuitePay est :

**CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice** 49 rue de Ponthieu — 75008 Paris Site internet : <https://www.cm2c.net> — E-mail : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)

La demande de médiation peut être déposée directement en ligne sur le site du médiateur. Le Client peut également consulter le site de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).

La présente clause concerne exclusivement les litiges contractuels opposant le Client à SuitePay (utilisation du Service, commissions, facturation). Les litiges relatifs à l'exécution des opérations de paiement relèvent des procédures de réclamation de Stripe et, le cas échéant, de son propre dispositif de médiation, ainsi que des recours ouverts au Payeur auprès de sa banque.

## 12.5 Conservation des éléments techniques

Afin d'assurer la traçabilité des opérations réalisées via le Service, SuitePay est susceptible de conserver différents éléments techniques, notamment les journaux d'événements, horodatages, identifiants d'opérations, statuts transmis par Stripe, adresses IP, confirmations techniques, preuves de consentement du Payeur visées à l'article 3.4, journaux d'envoi des e-mails et SMS ainsi que toute autre donnée nécessaire au bon fonctionnement de la Plateforme.

Ces éléments constituent uniquement des preuves techniques relatives à l'utilisation du Service. Ils ne valent ni validation juridique, ni reconnaissance du bien-fondé d'une opération ou d'une créance entre le Client et le Payeur.

## Article 13 — Données personnelles

Dans le cadre de la fourniture du Service, SuitePay traite des données à caractère personnel conformément à la réglementation applicable, notamment le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi Informatique et Libertés.

Outre les données relatives au Client (identité, coordonnées, SIRET, données de connexion), SuitePay est susceptible de traiter, en lien avec les opérations, les catégories de données suivantes concernant le Payeur :

- nom et prénom du Payeur ;
- adresse e-mail ;
- numéro de téléphone ;
- montant et nature de l'opération ;
- historique des demandes et des opérations ;
- justificatifs éventuels transmis dans le cadre d'une opération.

### 13.1 Répartition des rôles

| Traitement                                                                                                                    | Rôle de SuitePay                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Création et gestion des Comptes, facturation, assistance, sécurité et administration de la Plateforme                         | Responsable de traitement                                 |
| Journalisation, prévention de la fraude et constitution de preuves à des fins de défense juridique                            | Responsable de traitement                                 |
| Envoi des demandes aux Payeurs, gestion des justificatifs transmis et de l'historique des opérations pour le compte du Client | Sous-traitant du Client (article 28 RGPD) — voir Annexe 1 |
| Traitement des données bancaires, KYC, lutte contre le blanchiment, exécution des paiements                                   | Stripe, selon ses propres qualifications et engagements   |

Le Client demeure responsable des traitements qu'il réalise dans le cadre de sa propre relation avec ses Payeurs, notamment concernant les informations qu'il collecte, les justificatifs qu'il conserve ainsi que les décisions de débit ou de remboursement qu'il prend. Lorsque SuitePay agit en qualité de sous-traitant du Client, les stipulations de l'Annexe 1 (Accord de traitement des données personnelles) s'appliquent ; cette annexe fait partie intégrante des présentes Conditions Générales.

### 13.2 Durées de conservation

Les données personnelles sont conservées pour les durées suivantes : (i) les données relatives au Compte du Client, pendant toute la durée de la relation contractuelle, puis pendant la période prévue à l'article 15, et enfin en archivage intermédiaire pendant cinq (5) ans à des fins probatoires ; (ii) les données relatives aux opérations et les journaux techniques mentionnés à l'article 12.5, pendant cinq (5) ans à compter de l'opération ; (iii) les documents de facturation, pendant dix (10) ans conformément aux obligations comptables ; (iv) les données utilisées à des fins de prospection, pendant trois (3) ans à compter du dernier contact émanant du Client. Les durées de conservation propres aux traitements opérés par Stripe relèvent de la politique de confidentialité de Stripe.

### 13.3 Données traitées par Stripe

Les traitements relatifs aux données bancaires ainsi qu'aux obligations réglementaires de paiement (KYC, lutte contre le blanchiment, contrôle des transactions, conservation des données bancaires) relèvent exclusivement de Stripe conformément à ses propres engagements contractuels et à sa politique de confidentialité.

Les données de carte bancaire des Payeurs sont collectées et traitées exclusivement par Stripe, en sa qualité de prestataire de paiement. SuitePay n'a pas accès à ces données. Il en va de même des documents d'identité et justificatifs fournis par le Client dans le cadre de la vérification d'identité (KYC) prévue à l'article 5 : ces documents sont demandés et conservés par Stripe, SuitePay étant seulement susceptible de recevoir des statuts de vérification et les informations strictement nécessaires au fonctionnement du Compte.

### 13.4 Sous-traitants et transferts

Pour fournir le Service, SuitePay a recours à des sous-traitants et prestataires techniques, notamment :

- Stripe — traitement et exécution des paiements ;
- Brevo — envoi des e-mails ;
- SMSMode — envoi des SMS ;
- OVH — hébergement de la Plateforme et des données.

Ces prestataires n'interviennent que dans la limite des finalités du Service et sont soumis à des obligations de confidentialité et de sécurité conformes au RGPD.

Certains prestataires, notamment Stripe, sont susceptibles de transférer des données personnelles en dehors de l'Espace économique européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées au sens des articles 44 et suivants du RGPD, notamment une décision d'adéquation de la Commission européenne (dont le cadre de protection des données UE–États-Unis) ou les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

### 13.5 Droits des personnes concernées

Les Utilisateurs disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de leurs données, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur décès. Ces droits s'exercent à l'adresse : [dpo@suitepay.fr](mailto:dpo@suitepay.fr). Les Utilisateurs disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL — [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## 13.6 Cookies et technologies similaires

La Plateforme utilise des cookies et autres technologies similaires nécessaires à son fonctionnement ainsi que, le cas échéant, des cookies destinés à mesurer l'audience, améliorer l'expérience utilisateur ou proposer certaines fonctionnalités.

Lorsque la réglementation l'impose, le dépôt des cookies non essentiels est soumis au consentement préalable de l'Utilisateur.

Les modalités d'utilisation des cookies sont détaillées dans la Politique de confidentialité et la Politique de gestion des cookies accessibles sur la Plateforme.

## Article 14 — Propriété intellectuelle

---

La Plateforme, ses composants logiciels, sa structure, ses interfaces, ses marques, logos et contenus sont la propriété exclusive de SuitePay ou de ses partenaires et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Les présentes Conditions Générales concèdent au Client un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible du Service, pendant la durée d'ouverture de son Compte et pour ses seuls besoins propres.

Toute reproduction, représentation, extraction, modification ou exploitation non autorisée du Service ou de ses éléments est interdite.

Cette protection s'étend notamment aux API, documentations techniques, interfaces de programmation, webhooks, modèles de données, développements spécifiques et plus généralement à tout élément technique composant le Service.

### Article 14.1 — Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver strictement confidentielles les informations commerciales, techniques, financières ou stratégiques obtenues dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales.

Cette obligation demeure applicable pendant toute la durée de la relation contractuelle ainsi que pendant une durée de cinq (5) ans suivant sa cessation, sauf disposition légale contraire.

## Article 15 — Durée, suspension et fermeture du Compte

---

**15.1 Durée.** Les présentes Conditions Générales s'appliquent à compter de la création du Compte et pendant toute la durée d'utilisation du Service. Le Service est fourni sans abonnement ni engagement de durée.

**15.2 Fermeture du Compte par le Client.** Le Client peut demander à tout moment, gratuitement et sans motif, la fermeture de son Compte, par e-mail adressé à [hello@suitepay.fr](mailto:hello@suitepay.fr). SuitePay confirme au Client, sur support durable et dans un délai raisonnable, la réception de sa demande et la date de fermeture effective du Compte. La fermeture du Compte ne donne lieu à aucuns frais ; les commissions déjà exigibles au titre des opérations validées restent dues dans les conditions de l'article 8.

**15.3 Suspension et fermeture par SuitePay.** En cas de manquement du Client aux présentes Conditions Générales, SuitePay peut suspendre ou fermer l'accès au Service après mise en demeure, adressée par e-mail, restée sans effet pendant quinze (15) jours. Par exception, la suspension ou la fermeture peut intervenir immédiatement, de plein droit et sans mise en demeure préalable, en cas de fraude ou de suspicion sérieuse de fraude, d'utilisation illicite du Service, de risque pour la sécurité de la Plateforme ou de ses Utilisateurs, de demande de Stripe ou d'une autorité compétente, ou de non-paiement des sommes dues non régularisé après relance.

SuitePay peut également suspendre tout ou partie du Service lorsqu'elle estime, de bonne foi, qu'une utilisation présente un risque juridique, réglementaire, financier, technique ou de sécurité pour la Plateforme, ses Utilisateurs, Stripe ou tout tiers.

**15.4 Comptes inactifs.** SuitePay se réserve la faculté de fermer tout Compte n'ayant fait l'objet d'aucune connexion ni opération pendant vingt-quatre (24) mois consécutifs, après notification adressée au Client par e-mail restée sans effet pendant trente (30) jours.

**15.5 Effets de la fermeture.** La fermeture du Compte n'affecte pas les opérations en cours d'exécution chez Stripe, qui demeurent régies par les conditions de Stripe. Il appartient au Client de dénouer les opérations en cours (capture ou libération des cautions et pré-autorisations actives) avant la fermeture effective de son Compte ; SuitePay peut maintenir un accès restreint au Compte à cette seule fin.

À compter de la fermeture, le Client peut, pendant quatre-vingt-dix (90) jours, demander la communication de l'historique de ses opérations et des données de son Compte dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. À l'issue de cette période, les données sont supprimées ou anonymisées conformément à la réglementation applicable, sous réserve des obligations légales de conservation imposées à SuitePay ou à Stripe et des durées prévues à l'article 13.

**15.6 Survie.** Les stipulations qui, par leur nature, ont vocation à survivre à la fermeture du Compte — notamment les articles 6.1 (garantie), 11 (responsabilité), 12.5 (conservation des éléments techniques), 14 (propriété intellectuelle), 14.1 (confidentialité) et 18.6 (convention de preuve) — demeurent applicables après celle-ci.

## Article 16 — Force majeure

---

La responsabilité de SuitePay ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence applicable, ni en cas d'événement échappant à son contrôle raisonnable, tel qu'une défaillance des réseaux de télécommunication, d'hébergement, des réseaux de cartes bancaires ou des services de Stripe.

## Article 17 — Modification des Conditions Générales

---

SuitePay se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, notamment pour tenir compte d'évolutions légales, réglementaires, techniques ou commerciales.

En cas de modification substantielle, le Client en est informé par e-mail au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales. Le Client qui n'accepte pas les nouvelles Conditions Générales est libre de cesser d'utiliser le Service et de demander la fermeture de son Compte, sans frais, dans les conditions de l'article 15. La poursuite de l'utilisation du Service après l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales vaut acceptation de celles-ci.

Par exception, les modifications rendues nécessaires par une exigence légale, réglementaire ou de sécurité, ainsi que les modifications non substantielles, peuvent entrer en vigueur immédiatement ; le Client en est informé par tout moyen utile. Les modifications du Service lui-même sont, pour les Clients consommateurs, régies par l'article 10.

## Article 18 — Dispositions générales

---

**18.1 Intégralité.** Les présentes Conditions Générales, la grille tarifaire en vigueur, l'Annexe 1 (Accord de traitement des données personnelles), l'Annexe 2 (Formulaire de rétractation) et les éventuelles conditions particulières conclues avec le Client constituent l'intégralité de l'accord entre SuitePay et le Client relativement au Service, et prévalent sur tout document antérieur ou échange préalable.

**18.2 Nullité partielle.** Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales était déclarée nulle, illicite ou inapplicable en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice définitive, les autres stipulations conserveraient toute leur force et leur portée. La stipulation concernée serait remplacée, dans la mesure du possible, par une stipulation valide d'effet économique équivalent.

**18.3 Non-renonciation.** Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une des obligations visées aux présentes ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir de ce manquement ou de tout manquement ultérieur.

**18.4 Cession.** Le Compte est personnel au Client, qui ne peut céder ni transférer ses droits et obligations au titre des présentes sans l'accord préalable et écrit de SuitePay. SuitePay peut céder ou transférer le contrat à toute entité de son groupe ou à tout tiers, notamment dans le cadre d'une fusion, d'une cession de fonds de commerce ou d'une cession d'activité, sous réserve d'en informer le Client ; lorsque le Client est consommateur, cette cession ne peut avoir pour effet de réduire ses garanties.

**18.5 Langue.** Les présentes Conditions Générales sont rédigées en langue française. En cas de traduction en une ou plusieurs langues, seule la version française fera foi en cas de contradiction.

**18.6 Convention de preuve.** Dans les relations entre SuitePay et le Client, les registres, journaux d'événements, horodatages et enregistrements techniques de la Plateforme, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et d'intégrité, font foi entre les parties, sauf preuve contraire, des connexions, actions, instructions et opérations effectuées au moyen du Compte, ainsi que de l'acceptation des présentes Conditions Générales et des demandes validées par les Payeurs. La présente convention de preuve est sans préjudice de l'article 12.5, qui demeure applicable dans les relations entre le Client et le Payeur.

**18.7 Notifications.** Toute notification destinée au Client est valablement effectuée par e-mail à l'adresse renseignée sur son Compte ou par notification sur la Plateforme. Toute notification destinée à SuitePay est adressée par e-mail à [hello@suitepay.fr](mailto:hello@suitepay.fr) ou par courrier au siège social de la société SUITEPAY SAS (28 Cours Albert 1er — 75008 Paris), les notifications formelles (mise en demeure, fermeture pour manquement) pouvant être adressées par lettre recommandée avec avis de réception.

## Article 19 — Droit applicable et juridiction compétente

---

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français. En cas de litige relatif à leur validité, leur interprétation ou leur exécution, et à défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents de Paris, sous réserve des règles impératives de compétence applicables, notamment lorsqu'un consommateur est partie au litige.

## Article 20 — Contact et mentions légales

---

Éditeur du Service : SUITEPAY SAS, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 130 149 107, dont le siège social est situé 28 Cours Albert 1er – 75008 Paris.

Numéro de TVA intracommunautaire : FR38797701463

Directeur de la publication : Léa COLLIN.

Hébergeur : OVH SAS – 2 rue Kellermann – BP 80157 – 59053 Roubaix Cedex 1 – Téléphone : +33 9 72 10 10 07.

Contact : [hello@suitepay.fr](mailto:hello@suitepay.fr).

---

## Annexe 1 — Accord de traitement des données personnelles (DPA)

---

Le présent accord (le « DPA ») s'applique aux traitements de données à caractère personnel que SuitePay réalise en qualité de sous-traitant, pour le compte et sur instruction du Client agissant en qualité de responsable de traitement, conformément à l'article 28 du RGPD. Il fait partie intégrante des Conditions Générales.

**A1.1 Objet, durée, nature et finalité des traitements.** SuitePay traite les données pour les besoins exclusifs de la fourniture du Service : envoi des demandes aux Payeurs (e-mail, SMS), gestion des liens sécurisés, suivi du statut des opérations, gestion des justificatifs transmis, historique des opérations et relances. Le traitement dure aussi longtemps que le Compte du Client est actif, puis dans les conditions de l'article 15.5 des Conditions Générales.

**A1.2 Catégories de données et de personnes concernées.** Personnes concernées : les Payeurs du Client. Données traitées : identité (nom, prénom), coordonnées (e-mail, téléphone), montant et nature des opérations, historique des demandes, justificatifs transmis dans le cadre d'une opération. Aucune donnée de carte bancaire n'est traitée par SuitePay (article 4.1 des Conditions Générales).

**A1.3 Instructions.** SuitePay ne traite les données que sur instruction documentée du Client. L'utilisation des fonctionnalités de la Plateforme par le Client (création d'une demande, envoi, capture, libération, transmission de justificatifs) vaut instruction documentée. SuitePay informe le Client si elle estime qu'une instruction constitue une violation du RGPD.

**A1.4 Confidentialité.** SuitePay veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation contractuelle ou légale de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire.

**A1.5 Sécurité.** SuitePay met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées au regard du risque, comprenant notamment : chiffrement des données en transit (TLS), contrôle d'accès par authentification, cloisonnement des environnements, journalisation des accès, sauvegardes régulières, hébergement au sein de l'Union européenne (OVH), et procédures internes de gestion des incidents. Le détail des mesures est disponible sur demande à [dpo@suitepay.fr](mailto:dpo@suitepay.fr).

**A1.6 Sous-traitance ultérieure.** Le Client autorise de manière générale le recours aux sous-traitants ultérieurs listés à l'article 13.4 des Conditions Générales. SuitePay informe le Client, par tout moyen écrit, de tout ajout ou remplacement envisagé au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet ; le Client peut formuler des objections légitimes dans ce délai ; à défaut d'accord, le Client peut demander la fermeture de son Compte dans les conditions de l'article 15. SuitePay impose à ses sous-traitants ultérieurs des obligations équivalentes à celles du présent DPA et demeure pleinement responsable envers le Client de leurs prestations.

**A1.7 Assistance.** Compte tenu de la nature du traitement, SuitePay assiste le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans la mesure du raisonnable : (i) pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées qui lui parviendraient ; (ii) pour le respect des obligations du Client en matière de sécurité, d'analyse d'impact et de consultation préalable de l'autorité de contrôle, au regard des informations dont SuitePay dispose.

**A1.8 Violations de données.** SuitePay notifie au Client toute violation de données à caractère personnel affectant les données traitées pour son compte dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, et au plus tard dans les soixante-douze (72) heures, en fournissant les informations utiles à la notification éventuelle de la violation par le Client à l'autorité de contrôle et aux personnes concernées.

**A1.9 Sort des données.** Au terme du Service, SuitePay supprime ou restitue au Client, selon son choix, l'ensemble des données traitées pour son compte, dans les conditions et délais de l'article 15.5 des Conditions Générales, sauf obligation légale de conservation.

**A1.10 Audit.** SuitePay met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect du présent DPA (documentation, certifications, rapports). Le Client peut, au maximum une fois par période de douze (12) mois, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours et à ses frais, réaliser ou faire réaliser par un auditeur

indépendant non concurrent de SuitePay un audit limité aux traitements couverts par le présent DPA, pendant les heures ouvrées et sans perturber l'exploitation du Service. Les parties conviennent qu'un questionnaire d'audit documenté satisfait en priorité à cette exigence.

---

## Annexe 2 — Formulaire type de rétractation (Clients consommateurs)

---

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)*

À l'attention de SUITEPAY SAS (SuitePay), 28 Cours Albert 1er, 75008 Paris — hello@suitepay.fr :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services SuitePay ci-dessous :

- Commandée le : \_\_\_\_
- Nom du consommateur : \_\_\_\_
- Adresse du consommateur : \_\_\_\_
- Adresse e-mail associée au Compte : \_\_\_\_
- Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : \_\_\_\_
- Date : \_\_\_\_