

Traduction en français du document officiel en anglais reprenant les Conditions Générales de Nayax UAB  
Cette traduction est fournie aux clients afin de leur faciliter la lecture mais ne constitue en aucune manière un document officiel. Seule la version anglaise est la version officielle des Conditions Générales de Nayax UAB

## CONDITIONSGÉNÉRALES DE Nayax Europe UAB

### Version 4.0

Entrée en vigueur le 1er avril 2026

### I. PRÉAMBULE

1. Les présentes Conditions Générales (ci-après les « GT&CS ») constituent les conditions commerciales applicables aux activités de Nayax Europe UAB (ci-après « Nayax »), agréée selon les lois de la République de Lituanie en tant qu'établissement de monnaie électronique autorisé à fournir des services de paiement.
  2. Les Parties conviennent que les présentes GT&CS sont conclues et que les communications entre le Client et Nayax seront effectuées en langue anglaise, sauf accord contraire entre les Parties au cours de la relation commerciale.
  3. Les présentes GT&CS définissent les droits et obligations fondamentaux découlant de la relation contractuelle établie entre Nayax et ses Clients et, avec leurs annexes éventuelles, le formulaire tarifaire et la Politique de confidentialité, lient le Client, Nayax et toutes les parties impliquées, à l'exclusion de l'utilisateur final (client du Client), à compter de la conclusion du Contrat Client avec Nayax.
- Les présentes GT&CS s'appliquent à toutes les relations entre le Client et Nayax relatives à la fourniture de services de paiement, y compris celles nées avant et se poursuivant après l'entrée en vigueur des présentes conditions.
4. Veuillez noter que les GT&CS peuvent être modifiées périodiquement. Cette version n'est applicable qu'à compter de la date indiquée ci-dessus à la mention « Entrée en vigueur le ». Nayax publiera les nouvelles versions en ligne. Il appartient au Client de consulter la version en vigueur.
  5. Les présentes GT&CS font partie intégrante de chaque Contrat Client conclu entre Nayax et le Client, sauf stipulation contraire expresse dans le Contrat Client concerné. Les présentes GT&CS et le Contrat Client correspondant doivent être lus et interprétés conjointement selon le contexte propre à chaque Client.
  6. Si le Client ne comprend pas ou ne souhaite pas accepter certaines clauses des présentes GT&CS et/ou du Contrat Client, il doit exprimer son incompréhension et/ou son désaccord par email à l'adresse indiquée à la clause 12 avant la conclusion du Contrat Client.

La conclusion du Contrat Client vaut preuve que le Client confirme et accepte l'ensemble des clauses des GT&CS et du Contrat Client.

En cas de contradiction entre les GT&CS et le Contrat Client, les clauses du Contrat Client prévalent.

Si certaines relations ne sont pas couvertes par les présentes GT&CS, elles seront régies par les lois applicables de la République de Lituanie.

7. Les présentes GT&CS sont publiées sur le site internet de Nayax et accessibles à tout Client potentiel.

## II. INFORMATIONS SUR Nayax Europe UAB

8. Nayax Europe UAB est une personne morale constituée en République de Lituanie sous le numéro 304891914, ayant son siège social à :  
Lvivo str. 21A, LT-09313 Vilnius, République de Lituanie.

9. Nayax détient une licence d'établissement de monnaie électronique n°85 délivrée par la Bank of Lithuania le 29 avril 2021. Cette licence autorise notamment, les retraits d'espèces depuis un compte de paiement ; l'exécution d'opérations sur comptes de paiement ; les prélèvements ; les paiements par carte ; les virements ; l'émission d'instruments de paiement ; l'acquisition de paiements ; le traitement des paiements ; les transferts de fonds ; l'émission de monnaie électronique.  
La licence d'établissement de monnaie électronique délivrée à Nayax est publiée sur le site officiel de la Bank of Lithuania et peut être consultée via les liens ci-dessous :

En anglais : <https://www.lb.lt/en/sfi-financial-market-participants/nayax-europe-uab>

En Lithuanien : <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinku-dalyviai/nayax-europe-uab#item-lists>

<https://www.lb.lt/lt/finansu-rinku-dalyviai/nayax-europe-uab> [https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view\\_license?id=462](https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=462)

10. Nayax figure sur la liste publique des établissements de monnaie électronique titulaires d'une licence lituanienne sans limitation d'activité, tenue par la Bank of Lithuania, qui est publiée sur le site officiel de la Banque de Lituanie. La liste peut être consultée sur le site : <https://www.lb.lt/en/sfi-financial-market-participants?query=Nayax+Europe+UAB&ff=1&market=1>

11. Les activités de Nayax sont supervisées par la Bank of Lithuania, située Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Lituanie, email : [info@lb.lt](mailto:info@lb.lt), téléphone N° +370 800 50 500. Plus de détails concernant la Banque de Lituanie sont disponibles sur son site officiel : <https://www.lb.lt/en/contacts>

12. Nayax peut être contactée par email : [support@nayax.com/contact-support/](mailto:support@nayax.com/contact-support/)

## III. DÉFINITIONS

13. Concernant ces GT&Cs and le Contrat Client, les termes suivants auront la définition telle que définie ci-dessous :

**Jour ouvrable** : jour où les banques commerciales en Europe sont ouvertes, hors samedi, dimanche et jours fériés.

**Client** : personne morale ou commerçant individuel ayant accepté les présentes GT&CS et conclu une relation contractuelle avec Nayax pour la fourniture de services de paiement.

**Contrat Client** : signifie un contrat conclu entre Nayax et le Client selon des conditions spécifiques à un Client particulier concernant la fourniture de Services de Paiement par Nayax. Les présentes GT&CS font partie intégrante du Contrat Client, sauf disposition contraire du Contrat Client. En cas d'incohérence entre les GT&CS et le Contrat Client, les clauses du Contrat Client prévaudront sur les présentes GT&CS.

**Informations Confidentielles** : signifie toute information, tout fait et toute donnée utilisés dans le Contrat Client conclu entre Nayax et le Client, ainsi que toute autre information, tout fait et toute donnée reçus par Nayax concernant le Client (et inversement) au cours de la relation commerciale entre Nayax et le Client dans le cadre du Contrat Client signé, ayant une certaine valeur et la capacité de procurer un avantage ou de causer un préjudice à Nayax et/ou au

Client, ou toute information classée comme confidentielle par son fournisseur, ou dont la nature confidentielle résulte de son essence ou des circonstances connues de l'autre Partie, y compris notamment les informations relatives aux Transferts de Paiement, aux conditions contractuelles offertes au Client et toute autre information relative aux activités de l'une quelconque des Parties.

**Consentement** : accord du Client pour initier ou exécuter un ordre de paiement ou tout autre service de paiement.

**Utilisateur final (End-user)** : personne physique utilisant l'appareil pour payer des biens ou services vendus par la machine exploitée par le Client.

**Appareil (Device)** : terminal fourni au Client par une société du groupe Nayax permettant à l'utilisateur final d'acheter et payer les biens/services du Client.

**Moyens électroniques de communication (EMC)** : tout moyen électronique permettant la communication entre le Client et Nayax, y compris email et portail Client.

**Frais** : signifie tous les frais, y compris les frais de service, ainsi que le coût des unités matérielles de Nayax, payables par le Client à Nayax ou aux sociétés du groupe Nayax.

**GT&Cs** – signifie les présentes Conditions Générales pour la fourniture de Services de Paiement ainsi que toutes leurs annexes (le cas échéant), en vertu desquelles le Client et Nayax conviennent des conditions relatives à la fourniture des Services de Paiement.

**Sociétés du groupe Nayax** – signifie les sociétés appartenant au groupe composé de la société mère Nayax Ltd et de ses filiales, y compris Nayax Europe UAB.

**IBAN (International Bank Account Number)** – signifie un numéro international de compte bancaire permettant l'identification claire du bénéficiaire pour chaque compte de paiement ainsi que le traitement automatisé des paiements. L'IBAN permet d'identifier un compte détenu par le Client auprès de son prestataire de services de paiement, sur lequel les fonds du Client doivent être versés.

**Nayax** – signifie Nayax Europe UAB.

**Partenaires locaux de Nayax** – signifie les distributeurs d'Appareils avec lesquels le Client a conclu un accord pour la fourniture d'Appareils et des services associés.

**Parties** signifie **Nayax Europe UAB et le Client ayant conclu le Contrat Client.**

**Ordre de Paiement** – signifie une instruction inconditionnelle et non équivoque donnée par le Client à Nayax pour l'exécution du Transfert de Paiement des fonds du Client conservés sur le Compte Ségrégué vers le compte bancaire comportant l'IBAN / numéro de compte et code bancaire indiqués par le Client dans le Contrat Client. Les Parties conviennent que, pour l'exécution du Contrat Client, les paramètres relatifs aux Ordres de Paiement seront convenus à l'avance dans le Contrat Client, notamment : la fréquence ou la date spécifique d'exécution de l'Ordre de Paiement, l'IBAN / numéro de compte et code bancaire, ainsi que toute autre information pertinente nécessaire à l'exécution de l'Ordre de Paiement.

**Services de Paiement** – signifie les services de paiement suivants fournis par Nayax au Client en vertu des présentes CG :

- i) exécution des Transferts de Paiement ;
- ii) acquisition des paiements par cartes bancaires et autres instruments de paiement ;
- iii) acquisition de paiements.

Les Services de Paiement comprennent également les services accessoires pouvant être fournis par Nayax, tels que les services de change de devises.

**Prestataire de Services de Paiement (également « PSP »)** – signifie une entité juridique autorisée à fournir des services de paiement au sens de la Loi sur les paiements de la République de Lituanie transposant la Directive européenne 2015/2366 (PSD2).

**Transfert de Paiement** – signifie une opération de paiement exécutée par Nayax conformément à l'Ordre de Paiement reçu du Client selon les présentes CG et le Contrat Client.

**Personnes Liées au Client** – signifie les personnes détenant directement et/ou indirectement des participations (capitales, actions, etc.) dans le Client, ou dont les participations sont détenues directement ou indirectement par le Client, ou faisant partie de l'organe de direction du Client, de ses filiales ou de ses sociétés mères.

**Compte(s) Ségrégué(s)** – signifie un ou plusieurs comptes bancaires ouverts par Nayax auprès d'un établissement de crédit de l'EEE dans le seul but de détenir et protéger les fonds des Clients conformément aux exigences réglementaires applicables aux établissements de monnaie électronique.

**Portail Client** – signifie un environnement sécurisé mis à disposition de chaque Client et accessible par le Client via le Site Internet. Le Portail Client désigne une page / fenêtre attribuée séparément à chaque Client, c'est-à-dire que chaque Client peut s'y connecter à l'aide d'identifiants et mots de passe créés pour ce Client particulier. Dans le Portail Client, chaque Client peut consulter les données relatives aux transactions ainsi que d'autres informations commerciales complémentaires.

**Fonds Suffisants** – signifie un montant minimum de fonds appartenant au Client et conservés sur le Compte Ségrégué, égal au montant des Ordres de Paiement en cours (non exécutés) donnés par le Client, y compris tous les frais applicables.

Site internet : [www.nayax.com](http://www.nayax.com)

#### IV. CONCLUSION, DUREE, MODIFICATION ET RÉSILIATION DU CONTRAT CLIENT

##### a) Conclusion du Contrat Client

14. Le Contrat Client est conclu lorsque le Client souhaite utiliser les services de paiement de Nayax.

15. Le Contrat Client sera réputé conclu lorsque le Client et Nayax seront convenus des termes et conditions du Contrat Client. Il sera réputé que le Client et Nayax ont accepté les termes et conditions du Contrat Client dès lors que l'ensemble des actions suivantes auront été accomplies :

15.1. Nayax transmet au Client, via le Portail Client et/ou par email indiqué dans le Contrat Client, les CG, la documentation de connaissance du client (KYC) et un projet de Contrat Client préparé pour signature et adapté au Client concerné ;

15.2. le Client signe le Contrat Client sous forme électronique et complète la documentation de connaissance du client (par écrit ou au moyen d'une signature électronique). Le Client consent et accepte la signature du Contrat Client par voie électronique sur le Portail Client.

16. La mise à disposition du Contrat Client et des CG au Client via le Portail Client constitue la manifestation de l'intention de Nayax de conclure le Contrat Client. Le Client manifeste son intention de conclure le Contrat Client en complétant et en fournissant les informations de connaissance du client (KYC) et en confirmant les termes du Contrat Client sur le Portail Client. Une fois l'ensemble des procédures applicables de lutte contre le blanchiment d'argent (AML) et le financement du terrorisme achevées, comme indiqué à la clause 17 ci-dessous, le Contrat Client entre en vigueur sans que Nayax n'ait à le signer expressément sous forme électronique.

17. Dès réception par Nayax du Contrat Client signé, de la documentation KYC complétée et de tout autre document demandé, Nayax procède aux formalités d'entrée en relation du Client, y compris la vérification de la documentation KYC et les évaluations de risques requises notamment par la Loi de la République de Lituanie sur la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme, et n'entre en relation commerciale avec le Client que si les résultats de ces évaluations démontrent un niveau de risque AML et commercial acceptable pour Nayax pour le Client concerné. À cette fin, le Client peut être invité à fournir des informations, données et/ou documents complémentaires. Le refus du Client de fournir ces informations complémentaires et/ou la fourniture d'informations complémentaires insuffisantes sera considéré comme un motif permettant à Nayax de refuser de conclure le Contrat Client et d'en informer les autorités compétentes.

18. Nayax peut, à sa seule discrétion, refuser d'entrer en relation contractuelle avec un demandeur sans avoir à en préciser la raison, sauf lorsque les dispositions légales applicables en disposent autrement.

#### b) Durée du contrat et des GT&Cs

19. Sans préjudice des dispositions des présentes CG relatives à la résiliation des relations contractuelles entre les Parties telles que définies au point d) de la présente Section, la durée des relations contractuelles établies en vertu du Contrat Client sera de **24 (vingt-quatre) mois** à compter de la date de signature du Contrat Client par le Client et de l'achèvement par le Client de la procédure de connaissance du client (KYC) et des procédures AML, telles que prévues à la clause 17 (la « Durée Initiale »), et sera réputée automatiquement prorogée aux mêmes conditions pour des périodes successives de **24 (vingt-quatre) mois** chacune (chaque période constituant une « Période de Renouvellement » ; la Durée Initiale et les Périodes de Renouvellement étant ensemble la « Durée »), sauf si l'une des Parties notifie à l'autre, par écrit ou par moyen électronique de communication (EMC), un préavis d'au moins **30 (trente) jours** avant l'expiration de la Durée Initiale ou de toute Période de Renouvellement ultérieure.

Le nombre de renouvellements des présentes GT&Cs n'est pas limité et la prorogation automatique des GT&Cs, telle que prévue ci-dessus, s'appliquera à chaque Période de Renouvellement.

#### c) Modification du contrat et des GT&Cs

20. Nayax aura le droit de modifier unilatéralement les **GT&Cs** (y compris les Frais) et/ou le Contrat Client en adressant au Client une notification écrite au moins **30 (trente) jours calendaires** à l'avance. La notification écrite devra notamment contenir les informations suivantes : i) un résumé des modifications apportées, ii) la date d'entrée en vigueur de ces modifications, et iii) le droit du Client de refuser ces modifications et de résilier les **GT&Cs** et/ou le Contrat Client conformément à la clause 21.

À défaut de précision contraire dans la notification, les modifications entreront en vigueur **30 jours après la publication de ladite notification**. La notification écrite sera adressée au Client, accompagnée de la version modifiée des **GT&Cs**, via le Portail Client et/ou par email indiqué dans le Contrat Client.

L'obligation d'adresser une notification écrite préalable au Client ne s'appliquera pas lorsque l'entrée en vigueur immédiate des **GT&Cs** est requise par les lois applicables ou par les autorités de contrôle, et/ou lorsque les modifications sont favorables au Client, n'aggravent pas sa situation ou sont mineures.

**21.** Si le Client s'oppose expressément par écrit aux modifications proposées conformément à la procédure établie et dans le délai prévu à la clause 20 des présentes **GT&Cs**, le Contrat Client sera réputé résilié dans son intégralité à compter de la date de réception par Nayax de cette opposition écrite. Une telle résiliation ne donnera lieu à l'application d'aucun frais par Nayax.

**22.** Le Client sera réputé avoir accepté les modifications proposées, sauf s'il notifie Nayax et résilie le Contrat Client (y compris les présentes **GT&Cs**) conformément à la clause 21 des présentes **GT&Cs**.

**23.** Si le Client ne notifie pas à Nayax la résiliation du Contrat Client (y compris les présentes **GT&Cs**) conformément à la clause 21 des présentes **GT&Cs**, les modifications proposées des **GT&Cs** et/ou du Contrat Client entreront en vigueur à la date indiquée par Nayax dans la notification visée à la clause 20 des présentes **GT&Cs**. Les modifications entrées en vigueur n'auront pas d'effet rétroactif et n'affecteront aucun droit et/ou obligation nés entre le Client et Nayax avant leur entrée en vigueur.

#### **d) Résiliation de la relation contractuelle**

**24.** Nayax aura le droit, en toutes circonstances, d'interrompre la fourniture des Services de Paiement, y compris de retenir les fonds du Client, et de suspendre / résilier les relations contractuelles avec le Client, lorsque cela est requis par les dispositions légales ou par les autorités de contrôle.

**25.** Nayax aura le droit de résilier le Contrat Client (y compris les présentes **GT&Cs**) et/ou de retenir temporairement les paiements dus au Client, immédiatement, sans notification préalable, unilatéralement et sans recours au tribunal, dans les cas suivants :

**25.1.** Lorsque le Client, dans l'exécution du Contrat Client (y compris les présentes **GT&Cs**) et/ou dans l'utilisation des Services de Paiement, fournit à Nayax des informations incorrectes et/ou incomplètes, ou ne fournit pas, évite de fournir ou refuse de fournir toute information requise par Nayax, considérée comme obligatoire et nécessaire pour permettre à Nayax de remplir ses obligations légales ou d'exercer ses droits au titre du Contrat Client, y compris notamment les obligations résultant de la Loi de la République de Lituanie sur la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme.

**25.2.** Le Client a débranché, désactivé ou transféré la propriété de l'ensemble de ses Appareils pendant plus de **30 (trente) jours** ;

**25.3.** Le Client utilise l'Appareil dans un autre pays que celui convenu dans le Contrat Client ;

**25.4.** Le Client omet d'informer Nayax de circonstances ayant ou susceptibles d'avoir un impact négatif sur la bonne exécution des obligations du Client envers Nayax ;

- 25.5.** Le Client ne fournit pas, évite de fournir ou refuse de fournir, pendant plus de **30 jours**, les documents, données ou informations nécessaires à l'achèvement de sa documentation KYC et des procédures d'évaluation des risques, y compris les documents nécessaires à l'identification du Client, de son représentant ou bénéficiaire, et/ou de la structure de direction (actionnariat) du Client, ou dissimule l'identité des bénéficiaires effectifs, ou utilise des personnes morales n'exerçant en réalité aucune activité ;
- 25.6.** Nayax dispose de motifs raisonnables de croire que le Client et/ou les Personnes Liées au Client sont impliqués dans, ou liés à, des activités de blanchiment d'argent et/ou de financement du terrorisme, passées ou présentes ;
- 25.7.** Par la commission d'actes illicites, le Client et/ou les Personnes Liées au Client ont causé des pertes à Nayax, créé un risque réel de telles pertes ou porté atteinte à la réputation de Nayax ;
- 25.8.** Selon l'appréciation raisonnable de Nayax, le Client et/ou les Personnes Liées au Client exercent une activité présentant un niveau élevé de risque en matière de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme ;
- 25.9.** L'exposition au risque AML, commercial ou réputationnel imputable au Client et/ou aux Personnes Liées au Client n'est pas acceptable pour Nayax ;
- 25.10.** Selon les informations dont dispose Nayax, le Client et/ou les Personnes Liées au Client sont liés ou ont été liés dans le passé à des organisations criminelles ;
- 25.11.** Le Client et/ou les Personnes Liées au Client font l'objet de sanctions financières internationales de l'European Union, des United Nations, des United States ou du United Kingdom, ou sont autrement liés à des entités faisant l'objet de telles sanctions ;
- 25.12.** Le Client exerce des activités sans détenir les licences ou autres autorisations requises délivrées par les autorités publiques compétentes (par exemple : organisation de jeux de hasard, fourniture de services de paiement, commerce de pierres précieuses et/ou de métaux précieux, etc.) ;
- 25.13.** Il existe d'autres faits non mentionnés ci-dessus pouvant également être considérés comme importants par Nayax, dès lors qu'ils l'amènent raisonnablement à considérer que la poursuite de la relation contractuelle avec le Client porterait atteinte aux intérêts légitimes de Nayax, de ses Clients ou du public, ainsi qu'aux exigences des dispositions légales ou des procédures internes de Nayax.
- 26.** Nayax notifiera immédiatement au Client, par email indiqué dans le Contrat Client, la résiliation du Contrat Client (y compris les présentes GT&Cs)
- 27.** Nayax pourra également résilier le Contrat Client (y compris les présentes GT&Cs) sans avoir à motiver sa décision, unilatéralement et sans recours au tribunal, en notifiant au Client la résiliation par email indiqué dans le Contrat Client au plus tard 30 (trente) jours calendaires avant sa prise d'effet, sauf dans les cas où les lois de la République de Lituanie en disposent autrement.
- 28.** Le Client aura le droit de résilier le Contrat Client (y compris les présentes GT&Cs) unilatéralement, sans recours au tribunal, en notifiant Nayax de la résiliation au plus tard 30 (trente) jours calendaires avant sa prise d'effet, à l'adresse email indiquée à la clause 12 des présentes GT&Cs.
- 29.** La relation contractuelle entre Nayax et le Client pourra également prendre fin selon les modalités suivantes :
- 29.1.** Par accord mutuel entre les Parties ;

29.2. Si Nayax ou le Client est dissous sans successeur légal ;

29.3. En cas de retrait de la licence d'établissement de monnaie électronique délivrée à Nayax ;

29.4. Sur tout autre fondement prévu par les présentes GT&Cs.

30. À la cessation des relations contractuelles, les Parties seront tenues de régler toute dette et de transférer toute somme due avant que cette cessation ne prenne effet.

31. La résiliation du Contrat Client, y compris des présentes GT&Cs, n'affectera aucun accord, ni aucun droit ou obligation déjà né à la date de la résiliation.

#### e) Blocage / Gel des paiements

32. Nayax est autorisée à suspendre la libre disposition (« geler ») des fonds du Client détenus sur le Compte Ségrégué pendant la durée nécessaire dans les cas suivants :

32.1. Nayax soupçonne que les fonds reçus au nom du Client sont destinés à la commission d'une infraction, proviennent d'une infraction ou sont liés à une participation à celle-ci ;

32.2. Il existe un soupçon qu'une modification non autorisée des paramètres de l'Ordre de Paiement a été effectuée ;

32.3. Le Client est en retard dans l'exécution de ses obligations au titre du Contrat Client, des présentes GT&Cs ou d'autres accords conclus avec les sociétés du groupe Nayax ;

32.4. En cas de faillite du Client, d'ouverture d'une procédure de restructuration ou de toute autre forme de liquidation du Client, ou si le risque d'insolvabilité du Client augmente excessivement dans un court délai ;

32.5. Aux fins de corrections comptables et de régularisation ;

32.6. Le Client utilise les Services de Paiement fournis par Nayax et des actes frauduleux ont été établis à la charge du Client, ou des poursuites pénales ont été engagées contre le Client ou ses employés pour des faits de fraude ;

32.7. Le Client ne respecte pas les règles des partenaires bancaires de Nayax et un tel comportement est susceptible de causer un préjudice à Nayax ;

32.8. Le Client, son représentant ou son bénéficiaire effectif ultime, les Personnes Liées au Client ou toute partie participant à la transaction fait l'objet de sanctions ;

33. Sauf si cela compromettrait des mesures de sécurité raisonnables ou serait contraire à la loi, avant le gel des fonds

du Client détenus sur le Compte Ségrégué, ou immédiatement après celui-ci, Nayax contactera le Client et indiquera les motifs, le fondement juridique ainsi que, si possible, les conditions du gel des fonds du Client. Dès que

raisonnablement possible après la disparition du motif du gel des fonds du Client, Nayax autorisera la reprise de l'utilisation des fonds du Client. La Société ne pourra être tenue responsable des dommages causés au Client du fait du gel des fonds du Client fondé sur l'application des sanctions internationales ou des dispositions légales relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

## V. MODIFICATIONS DES INFORMATIONS

34. Le Client sera tenu de notifier sans délai à Nayax toute modification des informations fournies par le Client aux fins de la conclusion et/ou de l'exécution du Contrat Client, y compris notamment sa dénomination, nom et prénom, numéro d'immatriculation, numéro personnel, adresse, adresse email, numéro de téléphone, changement de bénéficiaire(s) effectif(s) ultime(s) / directeur général ou représentant, ainsi que toute autre documentation KYC. Nayax pourra modifier elle-même les informations susvisées relatives au Client si elle découvre directement ces changements.

35. Le Client sera tenu de notifier sans délai à Nayax tout événement susceptible de rendre impossible, limiter ou autrement entraver l'exécution de ses obligations au titre des présentes GT&Cs et/ou du Contrat Client, tel que l'ouverture d'une procédure de faillite, de liquidation, ou l'implication dans une enquête ou procédure pénale liée au blanchiment d'argent ou au financement du terrorisme, etc.

36. Nayax ne sera pas responsable de tout dommage subi par le Client résultant d'un défaut de notification en temps utile des modifications visées aux clauses 34 et 35 des présentes GT&Cs.

## VI. ÉTABLISSEMENT DE L'IDENTITÉ

37. Afin de se conformer à la Loi de la République de Lituanie sur la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme ainsi qu'aux autres lois applicables, il peut être nécessaire que Nayax obtienne du Client et conserve des documents, informations et données confirmant l'identité du Client, sa structure de direction et d'actionariat, etc. Nayax aura également le droit de recourir à l'assistance d'un tiers afin de remplir ses obligations liées à la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme.

38. Nayax procédera à l'identification du Client et à l'évaluation des risques avant la conclusion du Contrat Client, conformément à la clause 17 des présentes GT&Cs et aux procédures internes de Nayax. Nayax procède également à des évaluations de risque du Client pendant toute la relation commerciale et a le droit de demander des informations et documents complémentaires si nécessaire.

39. Aux fins d'identification et d'évaluation des risques, le Client doit soumettre à Nayax les informations et documents requis. Nayax aura le droit de prendre toute autre mesure légitime aux fins d'identification et d'évaluation des risques du Client et/ou de son représentant. Le défaut de transmission des informations et documents requis à Nayax, ou la fourniture d'informations et documents inexacts ou incomplets, peut entraîner un refus d'entrer en relation contractuelle ou la résiliation du Contrat Client (y compris les présentes GT&Cs).

40. Les Parties reconnaissent mutuellement que Nayax a l'obligation générale de signaler aux autorités compétentes toute activité suspecte identifiée au cours de la relation commerciale avec le Client, ainsi que de satisfaire à toute autre obligation déclarative résultant des lois relatives à la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme. Nayax ne pourra être tenue responsable de l'exécution de telles obligations à l'égard du Client.

## VII. SERVICES DE PAIEMENT FOURNIS

41. Nayax fournit à ses Clients les Services de Paiement suivants : i) exécution des Transferts de Paiement ; ii) acquisition de paiements par cartes bancaires et autres instruments de paiement ; iii) acquisition de paiements. Les Services de Paiement comprennent également les services accessoires pouvant être fournis par Nayax, tels que les services de change de devises.

Les Services de Paiement sont fournis dans le contexte suivant : l'Utilisateur final utilise l'Appareil et paie les biens et/ou services vendus par le Client. En conséquence, les fonds payés par l'Utilisateur final sont transférés vers et accumulés sur le Compte Ségrégué ouvert par Nayax.

Conformément à l'Ordre de Paiement donné par le Client dans le cadre du Contrat Client, Nayax transfère au Client, déduction faite de tous Frais applicables, les fonds du Client depuis le Compte Ségrégué vers l'IBAN / numéro de compte du Client, à la date, pour le montant et dans la devise préalablement convenus et indiqués dans le Contrat Client.

## VIII. ORDRES DE PAIEMENT

### a) Dispositions générales

- 42.** En signant (confirmant) le Contrat Client, le Client donne par la présente un Ordre de Paiement récurrent devant être exécuté par Nayax, conformément aux conditions prévues dans le Contrat Client.
- 43.** Nayax exécute les Ordres de Paiement exclusivement sous forme non-cash (sans espèces).
- 44.** Nayax sera responsable du débit des fonds du Compte Ségrégué en émettant les ordres de paiement correspondants à destination de son prestataire de services de paiement, conformément aux paramètres de l'Ordre de Paiement donné par le Client à Nayax au titre du Contrat Client.
- 45.** L'Ordre de Paiement sera exécuté conformément aux paramètres (numéro IBAN / code bancaire / numéro de compte, date d'exécution du virement, devise, etc.) définis dans le Contrat Client. Les paramètres de l'Ordre de Paiement ne pourront être modifiés par le Client qu'au moyen d'une demande écrite adressée à l'email indiqué à la clause 12 au moins **30 (trente) jours calendaires** à l'avance (en cas de modification du numéro IBAN / code bancaire / numéro de compte, la demande écrite devra être accompagnée d'une confirmation bancaire attestant que le compte concerné appartient au Client). Le Client n'aura pas le droit d'émettre un Ordre de Paiement ponctuel distinct – tous les Ordres de Paiement sont de nature récurrente.
- 46.** Nayax s'engage à exécuter les Ordres de Paiement avec toute la diligence professionnelle requise, dans le respect des exigences légales applicables et des normes internationales relatives à l'exécution des transactions de paiement sans espèces via les systèmes de paiement, ainsi que conformément aux présentes **GT&Cs** et au Contrat Client.
- 47.** Nayax traitera les Ordres de Paiement selon les paramètres fixés dans le Contrat Client (ou tels que modifiés par le Client) sans retard injustifié, sous réserve de l'existence de Fonds Suffisants à débiter. En l'absence de Fonds Suffisants (ce qui peut se produire, par exemple, en raison d'un retard du côté de l'Utilisateur final ou du prestataire de services de paiement de Nayax), Nayax aura le droit de ne pas exécuter l'Ordre de Paiement ou d'en reporter l'exécution pour une durée raisonnable.
- 48.** Les Parties conviennent que Nayax pourra, avant l'exécution de l'Ordre de Paiement, prélever sur les fonds du Client détenus sur le Compte Ségrégué tous Frais dus à Nayax ou aux sociétés du groupe Nayax.
- 49.** Lors de la signature du Contrat Client avec Nayax, le Client devra préciser tous les paramètres nécessaires à l'Ordre de Paiement (IBAN / code bancaire / numéro de compte, calendrier (fréquence) du Transfert de Paiement et toute autre donnée nécessaire à l'exécution de l'Ordre de Paiement). La réception par Nayax du Contrat Client signé sera réputée constituer le « Consentement » à l'exécution de l'Ordre de Paiement au sens de l'article 29(1) de la Loi sur les paiements de la République de Lituanie.

50. Les détails de l'Ordre de Paiement définis dans le Contrat Client ne pourront être modifiés par le Client qu'au moyen d'une demande écrite adressée à [ilfinancesupport@nayax.com](mailto:ilfinancesupport@nayax.com) (en cas de modification du numéro IBAN / code bancaire / numéro de compte, la demande écrite devra être accompagnée d'une confirmation bancaire attestant que le compte concerné appartient au Client). La réception par Nayax, via l'email indiqué à la clause 12, de cette demande écrite et, le cas échéant, de la confirmation bancaire correspondante, sera réputée constituer le « Consentement » à l'exécution de l'Ordre de Paiement au sens de l'article 29(1) de la Loi sur les paiements de la République de Lituanie.

#### **b) Annulation des Ordres de Paiement**

51. Le Client aura le droit d'annuler un Ordre de Paiement émis au titre du Contrat Client (ou tel que modifié). L'annulation devra être initiée et reçue par Nayax avant la fin du Jour Ouvrable précédant le jour prévu pour l'exécution de l'Ordre de Paiement. Une telle annulation de l'Ordre de Paiement sera réputée constituer un retrait du Consentement relatif à l'Ordre de Paiement conformément à la Loi sur les paiements de la République de Lituanie. Nayax aura le droit de facturer au Client des frais en cas d'annulation d'un Ordre de Paiement si Nayax a supporté des coûts du fait de cette annulation.

52. Nayax aura le droit de refuser l'Ordre de Paiement et, dans ce cas, Nayax notifiera (sauf impossibilité technique ou interdiction légale) au Client par écrit les motifs du refus ainsi que la procédure permettant de corriger toute erreur ayant conduit au refus. Cette notification sera adressée au Client dans les meilleurs délais. Nayax pourra facturer au Client des frais au titre d'un tel Ordre de Paiement refusé lorsque le refus est raisonnablement justifié.

#### **c) Erreurs dans les Ordres de Paiement**

53. Si l'Ordre de Paiement contient des informations ou instructions empêchant l'exécution du Transfert de Paiement ou si, pour toute autre raison, le Transfert de Paiement ne peut être traité, Nayax rejettera cet Ordre de Paiement ou contactera le Client afin d'obtenir de nouvelles instructions ou des clarifications.

54. Si le Client constate des données incorrectes dans son Ordre de Paiement, le Client devra contacter Nayax par email à [ilfinancesupport@nayax.com](mailto:ilfinancesupport@nayax.com) sans retard injustifié afin de le notifier.

55. Si l'Ordre de Paiement contient des données erronées (par exemple IBAN / numéro de compte / code bancaire ou autre) ayant pour conséquence le retour des fonds transférés par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire, Nayax recréditera ces fonds sur le Compte Ségrégué après déduction des Frais de paiement applicables.

56. Si, par sa propre faute, le Client fournit un IBAN / numéro de compte ou code bancaire incorrect dans l'Ordre de Paiement et que les fonds sont transférés vers un mauvais compte et/ou bénéficiaire, le Client ne pourra prétendre ni à une régularisation corrective, ni à des dommages-intérêts, ni à aucune autre compensation de la part de Nayax. Toutefois, Nayax déploiera des efforts raisonnables pour retracer tout Ordre de Paiement exécuté de manière défectueuse et tenter de récupérer les fonds concernés.

#### **d) Responsabilité relative à l'exécution de l'Ordre de Paiement**

57. Dans les cas suivants, Nayax remboursera immédiatement au Client l'intégralité du montant débité par erreur, ainsi que le montant débité sans autorisation dès que raisonnablement possible et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du Jour Ouvrable suivant le jour où Nayax a eu connaissance ou a été informée de l'Ordre de Paiement non autorisé, sauf si Nayax a des motifs raisonnables de soupçonner une fraude, auquel cas elle en informera par écrit l'autorité de contrôle :

**57.1.** L'Ordre de Paiement n'a pas été autorisé par le Client ou a été initié ou exécuté de manière incorrecte par Nayax ; et/ou

**57.2.** Le Client a informé Nayax par écrit qu'il a eu connaissance d'un Ordre de Paiement non autorisé ou incorrectement exécuté, et en tout état de cause au plus tard dans le délai d'un mois à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités.

**58.** Le Client devra prouver que l'Ordre de Paiement n'a pas été authentifié par lui. À défaut, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement conformément à la clause 57.

**59.** Nayax sera responsable envers le Client, au titre de la clause 57, de la correcte exécution d'un Ordre de Paiement, sauf si :

**59.1.** La clause 56 s'applique ; ou

**59.2.** Nayax peut prouver au Client (et, le cas échéant, au prestataire de services de paiement du Client) que le prestataire de services de paiement du Client a reçu le montant de l'Ordre de Paiement.

**60.** Le Client sera responsable de toutes les pertes subies au titre d'Ordres de Paiement non autorisés exécutés par Nayax si le Client a agi frauduleusement ou n'a pas respecté ses obligations au titre des clauses 68 et 69.

**61.** Nayax n'assume aucune responsabilité quant au traitement des Ordres de Paiement contenant des données incorrectes fournies par le Client et sera en droit de facturer les Frais correspondant aux coûts encourus.

**62.** Nayax ne sera pas responsable de toute inexécution ou de tout retard causé par les prestataires de services de paiement traitant les fonds du Client, y compris notamment les prestataires d'acquisition carte, les prestataires

**63.** Nayax facturera les Frais liés à la fourniture des Services de Paiement conformément au Contrat Client.

**64.** Nayax facturera au Client des Frais distincts pour des services autres que les Services de Paiement, le cas échéant, et le Client en sera informé avant l'utilisation de ces services.

**65.** Si les fonds du Client sont reçus sur ou détenus sur le Compte Ségrégué dans une devise différente de celle dans laquelle Nayax perçoit ses Frais, Nayax convertira le montant nécessaire des Frais dans la devise de perception, au taux mis à disposition à ce moment-là par le prestataire de services de paiement fournissant ce service à Nayax.

## X. PORTAIL CLIENT

**66.** Le Client a accès, sous forme électronique, aux données relatives aux transactions ainsi qu'à d'autres informations commerciales complémentaires sur le Portail Client.

**67.** Nayax se réserve le droit de modifier le Portail Client à tout moment si cela est jugé nécessaire pour se conformer aux lois et réglementations applicables ou aux besoins de l'activité. Nayax se réserve le droit de modifier les fonctionnalités du Portail Client sans préavis. Nayax ne pourra être tenue responsable si, pour quelque raison que ce soit, le Portail Client est indisponible à tout moment ou pendant toute période. Nayax pourra, de temps à autre, restreindre l'accès au Portail Client.

**68.** Le Client devra notifier Nayax par écrit ou par email dès qu'il a connaissance d'une compromission du Portail Client ou de son email – la compromission du Portail Client ou de l'email comprenant notamment :

68.1. la perte par le Client de son mot de passe du Portail Client ou de son email ; et/ou

68.2. le fait qu'une personne autre que le Client connaisse son mot de passe ou soit autrement en mesure d'accéder au Portail Client ou à l'email.

69. Le Client doit prendre toutes les mesures raisonnables pour sécuriser le Portail Client et son email. Cela comprend notamment :

69.1. ne communiquer son mot de passe du Portail Client ou de son email à personne, y compris à Nayax ou à une personne se présentant comme telle – Nayax ne demandera jamais de mot de passe par téléphone, email ou par tout autre moyen ;

69.2. notifier Nayax dès qu'il soupçonne ou sait qu'une personne autre que lui connaît ses mots de passe ou peut autrement accéder au Portail Client ou à l'email ;

69.3. installer un logiciel antivirus reconnu sur l'appareil utilisé pour accéder au Portail Client, au compte email ou pour communiquer avec Nayax.

70. Le Client doit informer Nayax dès qu'il a connaissance du fait que le Portail Client et/ou l'email utilisé pour communiquer avec Nayax a été compromis. Le Client est entièrement responsable de la sécurité du Portail Client et de son email.

## XI. COMMUNICATION

71. Les coordonnées de Nayax figurent aux clauses 8 et 12 ainsi que dans le Contrat Client. Les coordonnées du Client figurent dans le Contrat Client.

72. Toute communication entre Nayax et le Client aura lieu principalement par email. Toute transmission d'information par Nayax par ce moyen sera réputée valablement délivrée et reçue par le Client le même Jour Ouvrable que celui de son envoi.

73. Les Parties pourront également communiquer par d'autres moyens de communication. Les communications téléphoniques seront principalement utilisées pour la vérification du Client et les échanges de consultation avec les Clients.

74. Nayax ne sera pas responsable de toute erreur, inexactitude, défaut technique ou dommage causé par des coordonnées du Client incorrectes ou obsolètes et par leur utilisation ultérieure par Nayax, lorsque ces données ont été fournies par le Client et n'ont pas été mises à jour par la suite.

75. Le Client accepte que Nayax puisse enregistrer toute communication en cours entre Nayax et le Client au moyen de tout procédé technique disponible, et archiver l'ensemble de ces enregistrements, ainsi que les copies de toute information et document que Nayax recevra du Client et de tiers, conformément aux lois applicables en matière de protection des données personnelles. Le Client accepte également et reconnaît que Nayax pourra utiliser ces enregistrements, informations et documents comme preuve dans tout litige ou litige anticipé.

## XII. PROTECTION DES DONNÉES

76. En signant le Contrat Client, le Client reconnaît et confirme que Nayax collecte, utilise, conserve ou traite de toute autre manière les données personnelles fournies par le Client ou son représentant, ou autrement reçues par Nayax dans le cadre de la fourniture des Services de Paiement visés aux présentes (y compris les données personnelles relatives aux utilisateurs finaux du Client), le tout conformément aux termes de la Politique de Confidentialité de Nayax <https://www.nayax.com/legal/nayax-general-privacy-policy/>, y compris l'Addendum sur la Protection des Données annexé aux présentes <https://www.nayax.com/legal/nayax-general-privacy-policy/>. La Politique de Confidentialité de Nayax précise les finalités et bases légales du traitement des données personnelles, la durée de conservation de ces données, les droits du Client de demander l'accès, la rectification ou l'effacement des données personnelles, de s'opposer à leur traitement, ainsi que le droit à la portabilité des données, et tout autre droit et information relatifs à la personne concernée. La conclusion des présentes GT&Cs vaut preuve que la Politique de Confidentialité a été lue par le Client.

## XIII. RESPONSABILITÉ GÉNÉRALE EN MATIÈRE DE DOMMAGES ET FORCE MAJEURE

77. Chaque Partie sera responsable envers l'autre Partie des pertes causées par l'inexécution ou la mauvaise exécution des obligations au titre des présentes GT&Cs et du Contrat Client. La Partie fautive s'engage à indemniser les pertes directes subies par la Partie lésée.

78. La responsabilité de Nayax au titre des présentes GT&Cs et du Contrat Client sera limitée comme suit :

78.1. Nayax ne sera responsable que des pertes directes causées au Client du fait d'une violation directe et substantielle des présentes GT&Cs et/ou du Contrat Client par Nayax, et uniquement pour les pertes qui pouvaient raisonnablement être prévues par Nayax au moment du manquement ;

78.2. L'indemnisation due par Nayax au titre des violations des présentes GT&Cs et/ou du Contrat Client sera limitée au montant total de tous les Frais et charges payés à Nayax par le Client au cours des **12 (douze) derniers mois**. Toutefois, ces limitations de responsabilité ne s'appliqueront pas lorsqu'elles sont interdites par les lois applicables.

79. Nayax ne sera pas responsable :

79.1. si, pour quelque raison que ce soit, le Portail Client ou l'Appareil est indisponible ou en panne à tout moment ou pendant toute période ;

79.2. en aucun cas de la perte de bénéfices ou de revenus du Client, de l'atteinte à la réputation du Client, de l'effondrement ou de la perte de son activité, ni des pertes indirectes ;

79.3. des erreurs commises par des établissements de crédit, systèmes de règlement ou autres tiers, de l'exécution tardive des Ordres de Paiement, ou du gel des fonds ;

79.4. des conséquences résultant d'une mauvaise exécution de ses obligations lorsque les causes proviennent de tiers échappant au contrôle de Nayax ;

79.5. des conséquences résultant de la résiliation licite du Contrat Client (y compris les présentes GT&Cs), de l'annulation ou de la restriction de l'accès du Client au Portail Client, ainsi que de la rétention temporaire des paiements et de la restriction ou résiliation raisonnable de la fourniture des Services de Paiement ;

79.6. des biens et services vendus au moyen de l'Appareil ;

79.7. du non-respect des obligations contractuelles et des pertes subies, lorsque les obligations n'ont pas été exécutées ou que les dommages ont été causés pendant que Nayax respectait les obligations découlant des lois applicables ;

79.8. si le processeur carte ou Nayax agissant en qualité d'acquéreur refuse d'accepter la carte de l'Utilisateur final. En conséquence, Nayax ne poursuivra pas le clearing de la transaction ;

79.9. à l'égard de toute transaction initiée via l'Appareil par l'Utilisateur final, qui a été compensée mais ensuite refusée par le processeur carte pour quelque raison que ce soit. Les Frais liés à cette transaction ainsi que les pertes résultant du produit distribué seront entièrement supportés par le Client ;

79.10. des chargebacks carte et de tous frais associés lorsque le Client final révoque la transaction après

80. Nayax n'est responsable d'aucun dommage subi par le Client résultant d'informations, d'instructions ou de documents faux, incomplets, incorrects ou trompeurs fournis par le Client (ou par une personne agissant pour son compte) à Nayax dans l'exercice de ses droits au titre des présentes **GT&Cs** ou du Contrat Client, ni du défaut de fournir en temps utile les informations, instructions ou documents requis. Le Client sera entièrement responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et du caractère opportun de toute information, instruction ou document transmis à Nayax par le Client ou les personnes agissant pour son compte.

81. Une Partie sera exonérée de sa responsabilité pour l'inexécution de ses obligations au titre des présentes **GT&Cs** et/ou du Contrat Client si elle peut prouver que cette inexécution résulte d'un cas de force majeure établi conformément aux lois applicables. Chaque Partie notifiera à l'autre, par écrit ou par moyen électronique de communication (EMC), l'existence d'un cas de force majeure dans un délai raisonnable suivant sa survenance.

82. L'application des limitations de responsabilité prévues par les présentes **GT&Cs** ou le Contrat Client n'affectera pas le droit de la Partie lésée de réclamer la réparation intégrale de son préjudice en cas de faute lourde ou de faute intentionnelle.

#### XIV. CONFIDENTIALITÉ

83. Chaque Parties'engage à ne divulguer à aucun moment à quelque personne que ce soit toute Information Confidentielle relative aux activités, affaires, clients ou fournisseurs de l'autre Partie ou de tout membre du groupe de sociétés auquel appartient l'autre Partie, sauf dans les cas autorisés par les clauses 84 et 85.

84. Chaque Partie peut divulguer les Informations Confidentielles de l'autre Partie :

84.1. à ses employés, dirigeants, représentants, conseillers ou, dans le cas de Nayax, aux sociétés du groupe Nayax et entités liées, qui ont besoin de connaître ces informations aux fins de l'exercice des droits de la Partie ou de l'exécution de ses obligations au titre ou en lien avec les présentes **GT&Cs** ou le Contrat Client, ainsi qu'aux fins de résolution des litiges, d'exercice des droits légaux, de maintenance, protection, gestion, personnalisation, amélioration et développement des Services, de détection de fraude, de détection et résolution de problèmes de sécurité ou techniques, ou dans le cadre d'une opération sociétaire. Chaque Partie veillera à ce que ses employés, dirigeants, représentants, conseillers ou, dans le cas de Nayax, les sociétés du

groupe Nayax auxquelles elle divulgue les Informations Confidentielles de l'autre Partie respectent la présente section XIV ; et

**84.2.** lorsque cela est requis par la loi, une juridiction compétente ou toute autorité gouvernementale ou réglementaire.

**85.** Aucune Partie n'utilisera les Informations Confidentielles de l'autre Partie à d'autres fins que l'exercice de ses droits et l'exécution de ses obligations au titre ou en lien avec les présentes **GT&Cs** ou le Contrat Client. Cela ne limite pas le droit de Nayax de divulguer ces informations à ses conseils juridiques, autorités de contrôle, prestataires tiers, autres entités du groupe Nayax, entités liées, ou sur tout autre fondement légal applicable.

## XV. GARANTIES ET DÉCLARATIONS

**86.** En acceptant les présentes **GT&Cs**, le Client déclare et garantit par les présentes que :

**86.1.** Le Client a reçu, lu, pris connaissance des **GT&Cs**, et les accepte ;

**86.2.** Les dispositions des **GT&Cs** sont claires et compréhensibles pour le Client et correspondent à ses besoins et intentions ;

**86.3.** Le Client a lu, compris et accepte la Politique de Confidentialité de Nayax ;

**86.4.** Le Client confirme que les informations qu'il/elle a fournies au cours de la procédure d'entrée en relation sont vraies, exactes et fiables.

**87.** Le Client s'engage à agir conformément aux dispositions légales applicables et aux normes internationales relatives à l'utilisation des services fournis par Nayax.

**88.** Le Client n'est empêché par aucune incapacité juridique, ni soumis à aucune loi ou réglementation, de remplir ses obligations au titre des **GT&Cs** et des transactions connexes qu'elles prévoient.

## XVI. RÈGLEMENT DES LITIGES AVEC LES CLIENTS ET DROIT APPLICABLE

**89.** Les litiges entre Nayax et le Client seront réglés par voie de négociation.

**90.** Si le Client estime que la Société fournit ses services de manière inadéquate ou porte atteinte aux droits du Client ou à ses intérêts légitimes liés à la fourniture de services financiers par la Société, le Client a le droit de déposer une réclamation auprès de la Société. Une réclamation peut être déposée par l'un des canaux suivants :

**90.1.1.** par écrit, en adressant une réclamation au siège social de la Société par courrier simple ou recommandé à l'adresse suivante : Lvivo str, 21A, LT-09313 Vilnius ;

**90.1.2.** en envoyant un formulaire en ligne via le site internet de la Société :  
<https://nayaxco.formtitan.com/ftproject/complianccticket>

**91.** Toute réclamation devra être rédigée en langue anglaise.

92. Les réclamations anonymes ne seront pas acceptées, sauf si la question soulevée présente une importance pour les activités de la Société, pour sa réputation ou nécessite autrement son attention. Une réclamation permettant d'identifier son auteur ne sera pas considérée comme anonyme.

93. Le dépôt des réclamations et leur traitement par la Société sont gratuits.

94. Les réclamations seront traitées dans un délai maximum de **15 (quinze) jours ouvrables** à compter de leur réception, par une réponse complète, motivée et fondée sur des documents, adressée sur support papier ou par voie électronique, ou sur tout autre support durable si la Société et le Client en conviennent ainsi.

Dans des cas exceptionnels, lorsque pour des raisons échappant au contrôle de la Société, la réponse ne peut être fournie dans ce délai de 15 jours ouvrables, la Société devra adresser une réponse provisoire en indiquant clairement les raisons du retard ainsi que la date à laquelle le Client recevra la réponse définitive.

En tout état de cause, le délai maximal de réponse ne pourra excéder **35 jours ouvrables** à compter de la réception de la réclamation. La réponse sera fournie en langue anglaise.

95. Nayax disposera de procédures internes de traitement des réclamations de manière équitable et diligente conformément aux lois applicables. En cas de contradiction entre les clauses du Contrat Client et la Procédure de Réclamation Client, cette dernière prévaudra.

96. Si la réponse de Nayax à la réclamation du Client ne satisfait pas ce dernier, ou si aucune réponse n'est apportée dans les délais prévus à la clause 94 ci-dessus, le Client a le droit de saisir les tribunaux de la République de Lituanie ou de saisir la Bank of Lithuania en adressant une réclamation à : Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, email : info@lb.lt, ou au Service de Supervision de la Bank of Lithuania, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, email : prieziura@lb.lt.

97. Les présentes **GT&Cs**, le Contrat Client ainsi que tout litige ou réclamation résultant de ou en lien avec les présentes **GT&Cs**, le Contrat Client, leur objet ou leur formation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels) seront régis et interprétés conformément aux lois de la République de Lituanie, sauf accord séparé des Parties en disposant autrement.

98. Le Client accepte irrévocablement que les tribunaux de la République de Lituanie aient compétence exclusive pour connaître de tout litige, réclamation ou autre question résultant de ou en lien avec les présentes **GT&Cs**, le Contrat Client, leur objet ou leur formation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels).

99. Nayax aura le droit de transférer ses droits et obligations au titre des présentes **GT&Cs** et/ou du Contrat Client à toute autre personne, sans le consentement du Client et dans le respect des exigences légales applicables. Nayax notifiera toujours le Client par écrit ou par moyen électronique de communication (EMC) si un tel transfert intervient.

100. Le Client ne pourra transférer ses droits ou obligations au titre du Contrat Client, y compris les présentes **GT&Cs**, à une autre personne que si Nayax y consent par écrit ou par email.

101. Si l'une quelconque des dispositions des présentes **GT&Cs** ou du Contrat Client est ou devient invalide, inefficace et/ou inapplicable, cela n'affectera pas la validité, l'efficacité et/ou l'applicabilité des autres dispositions des présentes **GT&Cs** ou du Contrat Client. Dans un tel cas, Nayax s'engage, après concertation avec le Client, à remplacer ladite disposition par une nouvelle disposition aussi proche que possible, quant à ses termes, son contenu et son objet.

**102.** Les Parties conviennent mutuellement de se prévaloir de l'exemption prévue à l'article 3(7) de la Loi sur les paiements de la République de Lituanie et, en conséquence, d'appliquer les dispositions de la Section III, articles 4(1), 4(2), 4(3), 11(1), 11(2), 11(5), 29(3), 36, 37, 39, 41, 44, 51 et 52 de ladite loi, dans la mesure prévue par les présentes **GT&Cs** et le Contrat Client.

**103.** Tous frais ou autres obligations financières supportés par les Parties dans l'exécution de leurs obligations au titre du Contrat Client et des présentes **GT&Cs** seront assumés séparément par chaque Partie, sauf accord contraire entre elles.

## ANNEXE n°1 aux Conditions Générales de Nayax Europe UAB

### DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES LIÉES AU STATUT DE FACILITATEUR DE PAIEMENT DE Nayax Europe UAB

#### 1. Dispositions générales

1.1. Les présentes Dispositions Complémentaires (« Dispositions Complémentaires ») font partie intégrante des GT&Cs, lesquelles constituent les conditions commerciales applicables aux activités de Nayax Europe UAB (« Nayax » ou « nous ») et à la fourniture des Services de Paiement à vous, notre client.

1.2. Afin de pouvoir vous fournir les Services de Paiement, Nayax Europe UAB utilise les services de prestataires tiers, tels que :

- Finaro Malta Banking Operations Center (anciennement « Credorax »), Palazzo Homedes, 80 Strait St., Valletta VLT 1436, Malte ;
- Nuvei Limited (anciennement « SafeCharge Limited »), Καγκάσου 9, TREPPIDES TOWER, Floor 3, Flat/Office 301, Αγλαντζιά 2112, Λευκωσία, Chypre ;
- SaltPay IIB hf. (anciennement « Borgun »), Katrínartúni 4, 105 Reykjavík, Islande ;

(ci-après le « Membre » ou les « Membres »), qui sont membres de différents réseaux de cartes et fournissent des services d'autorisation, de traitement, de règlement et de compensation des transactions par carte, ainsi que d'autres services accessoires nécessaires.

1.3. Les Membres agissent en qualité de membres acquéreurs pour la compensation des transactions par carte, tandis que Nayax Europe UAB agit, à l'égard des Membres, en qualité de facilitateur de paiement. En raison de ce statut, Nayax Europe UAB doit assumer certaines obligations nécessaires pour permettre aux Membres de fournir leurs services à Nayax Europe UAB et à Nayax Europe UAB de vous fournir les Services de Paiement. Les présentes Dispositions Complémentaires couvrent les obligations et règles résultant du statut de facilitateur de paiement de Nayax Europe UAB à l'égard des Membres, et elles sont obligatoires pour nous et, une fois acceptées, pour vous.

#### 2. Définitions

2.1. Les termes commençant par une majuscule utilisés dans les présentes Dispositions Complémentaires auront la même signification que celle qui leur est attribuée dans les GT&Cs, sauf disposition contraire des présentes Dispositions Complémentaires.

2.2. Les définitions complémentaires suivantes s'appliquent aux présentes Dispositions Complémentaires :

**Carte** – désigne toute carte de paiement prise en charge par un Réseau de Cartes, utilisée par le Titulaire de Carte pour acheter un produit ou service du Client vendu via l'Appareil.

**Titulaire de Carte** – désigne la personne physique ou morale autorisée à utiliser la Carte et utilisant celle-ci pour acheter un produit ou service du Client vendu via l'Appareil.

**Réseaux de Cartes** – désigne Visa, Mastercard ou tout autre système de paiement similaire.

**Règles des Réseaux de Cartes** – désigne les règles, règlements, interprétations et autres exigences (contractuelles ou autres) imposés ou adoptés par un Réseau de Cartes de temps à autre.

**Carte à Puce et Code PIN** – désigne une Carte intégrant une puce qui communique des informations à l'Appareil et protégée par un code d'identification personnel numérique utilisé pour identifier le Titulaire de Carte lors d'une demande d'autorisation.

**Marque** – désigne les marques, noms, logos, marques déposées, noms commerciaux ou marques de service qui sont la propriété du Membre (ou de ses affiliés), de ses concédants de licence et/ou des Réseaux de Cartes, ou de tout autre prestataire de paiement concerné ou tiers.

**Normes PCI** – désigne les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (*Payment Cards Industry Data Security Standards*), telles qu'é émises et modifiées de temps à autre par les Réseaux de Cartes.

### 3. Communication des informations du Client aux Membres

**3.1.** Veuillez noter que, afin que les Membres puissent fournir à Nayax les services facilitant la fourniture des Services de Paiement au Client, Nayax est tenu de communiquer certaines informations vous concernant (le Client) aux Membres.

**3.2.** À la demande d'un Membre, Nayax fournira au Membre les informations, données et/ou documents suivants concernant le Client (liste non exhaustive) :

- (i) tous les noms commerciaux (*doing business as*) utilisés par le Client ;
- (ii) l'adresse actuelle de chacun des établissements du Client ;
- (iii) une description générale des biens vendus et/ou services fournis par le Client via l'Appareil aux Titulaires de Carte ;
- (iv) une brève description des activités commerciales du Client ;
- (v) les URL (le cas échéant) ;
- (vi) les noms des principaux dirigeants / responsables du Client et leur pays de domicile ;
- (vii) toute la documentation de diligence raisonnable collectée par Nayax concernant le Client (y compris les contrôles d'identité et de vérification du Client, de son propriétaire, partenaires, actionnaires, bénéficiaires effectifs, signataires autorisés, etc.) ;
- (viii) les enregistrements des transactions valides soumises par le Client ;
- (ix) toute autre information, donnée ou document concernant le Client exigé par le Membre.

**3.3.** Nayax fournira au Membre toutes les informations requises concernant le Client, y compris leurs mises à jour et modifications ultérieures.

**3.4.** Afin de pouvoir satisfaire à l'obligation prévue à la clause 3.2 des présentes Dispositions Complémentaires, Nayax exigera du Client ces informations, données et/ou documents avant l'entrée en relation contractuelle avec lui (par exemple dans le cadre de la procédure d'identification) ou ultérieurement si certaines informations requises sont manquantes. En acceptant les présentes Dispositions Complémentaires, le Client accepte de coopérer et de fournir toutes informations, données et documents pouvant être exigés par Nayax et/ou le Membre, et/ou un Réseau de Cartes, et/ou toute autre personne autorisée. À défaut, cela pourra entraîner la résiliation du Contrat Client conformément à la section 4 des présentes Dispositions Complémentaires.

### 4. Motifs supplémentaires de résiliation du Contrat Client

**4.1.** Nayax aura le droit de résilier le Contrat Client (y compris les Conditions Générales) unilatéralement et sans recours au tribunal dans les cas suivants :

- (i) le Membre, après examen du portefeuille du Client présenté par Nayax, informe Nayax que le Client ne pourra plus faire partie du portefeuille servi par le Membre ;
- (ii) le Client exerce des activités que le Membre a signalées à Nayax comme étant interdites et que le Client ne doit pas exercer.
- (iii) les Réseaux de Cartes radient Nayax, ou si le Membre cesse d'être membre du ou des Réseaux de Cartes pour quelque raison que ce soit, ou encore si le Membre ne dispose plus d'une licence valide du ou des Réseaux de Cartes lui permettant d'utiliser toute Marque acceptée par le Client ;
- (iv) il est constaté que le Client exerce une activité ou a accompli des actes considérés comme frauduleux ou autrement préjudiciables à l'activité de Nayax, du Membre ou du ou des Réseaux de Cartes ;
- (v) le Client est considéré par Nayax, le Membre ou le ou les Réseaux de Cartes comme ayant exercé son activité en violation des Règles des Réseaux de Cartes et/ou des Normes PCI ;
- (vi) le Client est sur le point de devenir insolvable, d'être déclaré en faillite, de cesser son activité, d'être vendu, loué ou transféré, ou lorsqu'il existe des circonstances indiquant la possibilité que le Client devienne insolvable, soit déclaré en faillite, cesse son activité, soit vendu, loué ou transféré, ou qu'il ne soit plus en mesure de respecter ses obligations au titre du Contrat Client conclu avec Nayax ;
- (vii) le Client exerce des activités considérées comme interdites et/ou restreintes par le Membre et/ou le Réseau de Cartes et/ou Nayax ;
- (viii) en raison de toute autre circonstance qui, à la discrétion du Membre et/ou du Réseau de Cartes et/ou de Nayax et/ou de toute autre autorité, est considérée comme impliquant une activité frauduleuse, fautive du Client ou une violation du Contrat Client ;
- (ix) le Client est, d'une quelconque manière, considéré comme offrant des biens ou services de mauvaise qualité ;
- (x) si le niveau de chargebacks du Client dépasse les seuils internes du Membre ;
- (xi) si l'ensemble des informations, données et/ou documents concernant le Client requis par le Membre et/ou le Réseau de Cartes et/ou Nayax n'est pas fourni ;

**4.2.** Tous les motifs de résiliation ci-dessus, ainsi que toute demande de résiliation reçue du Membre et/ou du Réseau de Cartes et/ou de toute autre personne autorisée, seront considérés comme obligatoires pour Nayax et l'autoriseront à résilier unilatéralement le Contrat Client avec effet immédiat, sans préavis au Client, sauf indication contraire du Membre et/ou du Réseau de Cartes, interdisant la fourniture des Services de Paiement au Client.

## **5. Dispositions relatives aux Réseaux de Cartes**

**5.1.** Le Client reconnaît et accepte ce qui suit :

- (i) se conformer à toutes les politiques applicables du Membre, telles que modifiées de temps à autre et transmises par Nayax ;
- (ii) se conformer aux Règles des Réseaux de Cartes ainsi qu'à toutes les exigences légales applicables ;
- (iii) les Réseaux de Cartes sont les seuls et exclusifs propriétaires des Marques ;
- (iv) ne pas contester la propriété des Marques pour quelque raison que ce soit ;
- (v) les Réseaux de Cartes peuvent, à tout moment, immédiatement et sans préavis, interdire au Client l'utilisation de toute Marque pour quelque raison que ce soit ;
- (vi) les Réseaux de Cartes ont le droit de faire appliquer leurs Règles et d'interdire au Client et/ou à Nayax tout comportement qu'ils considèrent susceptible de leur porter préjudice, notamment une atteinte à leur réputation, ou de nuire à l'intégrité du système d'interchange, aux informations confidentielles des Réseaux de Cartes (telles que définies dans leurs règles), ou aux deux ; et
- (vii) le Client ne prendra aucune mesure susceptible d'entraver ou d'empêcher l'exercice de ce droit par les Réseaux de Cartes.

**5.2.** Sauf accord contraire, le Client accepte de recevoir comme moyen de paiement, pour tous les biens et services vendus via les Appareils et fournis dans le cadre normal de son activité, sans discrimination, toutes Cartes quelles qu'elles soient.

**5.3.** Le Client accepte d'assumer la responsabilité de s'assurer que :

- (i) le porteur de la Carte est la personne dont le nom figure en relief sur la face de la Carte ;
- (ii) le numéro de compte embossé sur la face de la Carte correspond au numéro imprimé au verso de la Carte ainsi qu'au numéro figurant sur le reçu de transaction ;
- (iii) la Carte, et en particulier le panneau de signature, n'a pas été altérée ni détériorée ;
- (iv) la Carte n'est pas expirée ;
- (v) la transaction est authentique et non frauduleuse ;
- (vi) lorsque la Carte est une Carte à Puce et Code PIN et lorsque cela est applicable, le Client doit traiter la Carte conformément aux instructions affichées par l'Appareil et le Titulaire de Carte devra saisir le code PIN applicable lorsque l'Appareil le demande.

**5.4.** Lorsque cela est applicable, le Client doit veiller à ce que la saisie du code PIN du Titulaire de Carte sur un Appareil ne soit pas enregistrée par caméra.

**5.5.** Le Client devra indiquer qu'il accepte la Carte chaque fois qu'il communique aux Titulaires de Carte les moyens de paiement acceptés, et devra afficher les Marques des Réseaux de Cartes conformément aux directives applicables.

**5.6.** Le Client devra, dans toutes les communications par lesquelles il indique aux Titulaires de Carte les moyens de paiement acceptés, afficher les Marques conformément aux standards de marque et aux directives prescrits de temps à autre par le ou les Réseaux de Cartes concernés.

5.7. Le Client ne devra pas critiquer, dénigrer ou présenter de manière trompeuse une Carte, un service ou un programme d'un Réseau de Cartes ou d'un Membre. Le Client ne devra pas appliquer de surcharge sur les transactions par Carte ni autrement orienter ou inciter les Titulaires de Carte à ne pas utiliser une Carte, sauf lorsque cela est expressément autorisé par les Règles du Réseau de Cartes applicable et par les lois et/ou réglementations applicables.

5.8. Le Client devra à tout moment maintenir et mettre facilement à disposition des Titulaires de Carte effectuant des transactions avec lui des informations de service client comprenant au minimum :

(i) des instructions claires sur la manière de contacter le Client pour toute question relative à une transaction par Carte ;

(ii) une adresse email active du service client ;

(iii) un numéro de téléphone actif du service client.

Dans les relations entre le Client et Nayax :

(i) Nayax agit en qualité de facilitateur de paiement et n'a aucune relation contractuelle directe avec les Titulaires de Carte concernant la vente sous-jacente de biens ou services du Client ;

(ii) le Client assume la responsabilité principale de répondre aux demandes et de résoudre les litiges des Titulaires de Carte ;

(iii) les demandes et litiges non résolus via les canaux du service client du Client seront soumis aux procédures de chargeback et de règlement des litiges prévues par les Règles du Réseau de Cartes applicable.

Dans la mesure où Nayax serait séparément tenue, en vertu des Règles applicables des Réseaux de Cartes, de maintenir ses propres coordonnées ou canaux de demandes de transaction accessibles aux porteurs de cartes,

5.9. Le Client ne peut être responsable et sans condition à la destination du transfert ou à la renonciation par Nayax de son Contrat Client (et les obligations) au Réseau de Cartes ou Membre lorsque cela est requis en vertu des termes de l'accord applicable entre Nayax et ce Réseau de Cartes ou ce Membre.

## Annexe 2 – ADDENDUM DE PROTECTION DES DONNÉES DE Nayax

Le présent Addendum de Protection des Données (« **DPA** »), ainsi que les dispositions du contrat conclu entre Nayax et le Client (« **Contrat Client** »), régissent le transfert et le Traitement des Données Personnelles entre Nayax et le Client. Tout terme commençant par une majuscule utilisé aux présentes sans y être défini aura la signification qui lui est attribuée dans le Contrat.

Veuillez consulter notre Politique de Confidentialité : [https://www.nayax.com/privacy\\_policy/](https://www.nayax.com/privacy_policy/) afin d'en savoir plus sur les mesures que nous prenons pour assurer la protection des données personnelles ainsi que le respect des législations applicables en matière de confidentialité et de protection des données.

### 1. DÉFINITIONS

1.1. Les termes « Données Personnelles », « Sous-traitant », « Responsable du traitement », « Traitement », « Catégories particulières de Données Personnelles » auront la signification qui leur est attribuée dans le **RGPD**. Les termes « Business », « Finalité commerciale », « Consommateur », « Consommateur californien », « Prestataire de services » et « Vente » ou « Cession » auront la signification qui leur est attribuée dans le **CCPA**. Le terme « Données Personnelles » utilisé aux présentes inclut également les « Informations Personnelles » telles que définies par le **CCPA**.

1.2. « Utilisateur Autorisé » désigne une personne physique autorisée par le Client à utiliser les Services de Paiement, à laquelle le Client a fourni un sous-compte et/ou des identifiants de connexion – nom d'utilisateur et mot de passe – permettant l'accès au Compte Client. Les Utilisateurs Autorisés peuvent inclure, par exemple, les employés, consultants, prestataires et mandataires du Client.

1.3. « **CCPA** » désigne le *California Consumer Privacy Act of 2018*, Cal. Civ. Code §§ 1798.100 et seq.

1.4. « Compte Client » aura la signification qui lui est attribuée à la Section 3.

1.5. « Utilisateurs Finaux du Client » désigne les utilisateurs finaux et consommateurs du Client.

1.6. « Loi sur la Protection des Données » désigne toute législation et réglementation applicable en matière de confidentialité et de protection des données (y compris, le cas échéant, le **RGPD**, le **UK GDPR** et le **CCPA**), telles que modifiées ou remplacées de temps à autre.

1.7. « Personne Concernée » désigne une personne physique dont les Données Personnelles ou Informations Personnelles font l'objet d'un Traitement, et désigne également un « Consommateur » au sens du **CCPA**.

1.8. « Données des Utilisateurs Finaux » désigne toute Donnée Personnelle fournie au Client par les Utilisateurs Finaux du Client.

1.9. « **RGPD** » désigne le Règlement Général sur la Protection des Données de l'European Union (Règlement 2016/679).

1.10. « Services de Paiement » désigne la fourniture d'unités Nayax et/ou de services associés à l'exploitation de distributeurs automatiques, et/ou de services de paiement cashless, y compris les services fournis par Nayax via son système désigné.

1.11. « Plateforme » aura la signification qui lui est attribuée à la Section 3.

1.12. « **Clauses Contractuelles Types** » désigne les clauses contractuelles types pour le transfert de Données Personnelles vers des pays tiers conformément au **RGPD**, adoptées par la Décision 2021/914 de la European Commission du 4 juin 2021, disponibles ici.

1.13. « **UK GDPR** » désigne le *Data Protection Act 2018* ainsi que le **RGPD** tel qu'intégrée au droit de l'Angleterre et du Pays de Galles, de l'Écosse et de l'Irlande du Nord en vertu de la section 3 du *European Union (Withdrawal) Act 2018*, et tel que modifié par l'Annexe 1 du *Data Protection, Privacy and Electronic Communications (Amendments etc.) (EU Exit) Regulations 2019* (SI 2019/419).

1.14. « **UK SCC** » désigne, lorsque le **UK GDPR** s'applique, les clauses types de protection des données adoptées conformément à l'article 46 du **UK GDPR**, ou autorisées en vertu de celui-ci, pour le transfert de Données Personnelles en dehors de l'EEE ou du Royaume-Uni.

## 2. TRAITEMENT DES DONNÉES

2.1. Les Parties reconnaissent que, s'agissant de l'ensemble des Données des Utilisateurs Finaux, le Client est considéré comme le Responsable du traitement de ces données, et Nayax est considéré comme agissant en qualité de Sous-traitant des Données des Utilisateurs Finaux pour le compte du Client. Aux fins du **CCPA** (et dans la mesure applicable), le Client est le *Business* et Nayax est le *Service Provider*.

Sans préjudice de ce qui précède, il est précisé qu'en plus de sa qualité de Sous-traitant des Données des Utilisateurs Finaux, Nayax agit également comme Responsable du traitement pour certaines Données Personnelles relatives au Client, telles que notamment les Données Personnelles relatives aux Utilisateurs Autorisés du Client, ou à d'autres employés et membres du personnel du Client, dans la mesure applicable. Toute Donnée Personnelle traitée par Nayax en qualité de Responsable du traitement sera utilisée et traitée conformément à la Politique de Confidentialité de Nayax et n'est pas régie par le présent DPA, lequel régit uniquement le Traitement des Données Personnelles par Nayax en qualité de Sous-traitant.

2.2. Nayax traitera les Données Personnelles pour le compte du Client comme précisé à l'Annexe A ci-jointe.

2.3. Nayax traitera les Données Personnelles pour le compte du Client aux fins prévues dans sa Politique de Confidentialité.

## 3. GESTION DU COMPTE CLIENT

3.1. Afin d'utiliser les Services, y compris le **DCS** (« Plateforme »), un compte Client dédié sera créé par Nayax pour l'usage du Client et de ses Utilisateurs Autorisés (« Compte Client »). Le Client devra choisir un identifiant, un mot de passe et utiliser une application d'authentification à deux facteurs afin d'utiliser la Plateforme. Le Client pourra créer des sous-comptes et accorder des autorisations d'accès au Compte Client exclusivement à ses Utilisateurs Autorisés. Chacun des Utilisateurs Autorisés devra choisir un identifiant et un mot de passe afin d'accéder à son sous-compte dans le Compte Client. Le Client est seul responsable de la configuration des autorisations applicables et des sous-comptes sur la Plateforme pour chacun de ses Utilisateurs Autorisés.

3.2. Le Client reconnaît qu'en vertu des lois applicables, les autorisations d'accès aux systèmes contenant des Données Personnelles, y compris la Plateforme, ne doivent être accordées que sur la base du **besoin d'en connaître** (*need-to-know basis*), peuvent nécessiter un contrôle continu des droits d'accès et ne doivent être utilisées que par les

Utilisateurs Autorisés. Le Client peut être amené, dans le cadre de ce contrôle, à retirer l'accès aux Utilisateurs Autorisés qui n'ont plus de besoin légitime d'accès à la Plateforme, tels que d'anciens employés du Client. Le Client s'engage à respecter les lois applicables à cet égard.

**3.3.** Afin de créer et d'utiliser le Compte Utilisateur, le Client ainsi que tout Utilisateur Autorisé agissant pour son compte doivent être âgés d'au moins **18 ans** et devront fournir certaines Données Personnelles, telles que leur nom et leurs coordonnées. Toutes les informations fournies doivent être exactes, sincères et tenues à jour. Le Client s'engage à ce que lui-même et ses Utilisateurs Autorisés n'utilisent pas, et ne permettent pas à d'autres d'utiliser, des identifiants d'accès en dehors de l'autorisation spécifique accordée, ni par une personne autre que l'Utilisateur Autorisé concerné, et à ne pas partager ces autorisations avec toute autre personne ou tiers. Si les informations fournies par le Client ou ses Utilisateurs Autorisés lors de l'inscription sur la Plateforme changent à tout moment, le Client s'engage à les mettre à jour sur le Compte Client ou conformément aux instructions données par Nayax.

**3.4.** Le Client déclare et garantit par les présentes que :

(i) il est seul responsable du respect par ses Utilisateurs Autorisés du présent DPA, de tout contrat applicable conclu avec Nayax, des Conditions Générales et de toute loi ou réglementation applicable ;

(ii) il est seul responsable de l'exactitude, de la qualité et de la licéité de toute information fournie par lui-même ou ses Utilisateurs Autorisés ;

(iii) il est seul responsable de son utilisation ainsi que de celle de ses Utilisateurs Autorisés des Services de Paiement et de la Plateforme ;

(iv) il mettra en œuvre des efforts appropriés pour prévenir et détecter tout accès ou usage non autorisé des Services de Paiement et de la Plateforme, et notifiera immédiatement Nayax dès la découverte d'un tel accès ou usage non autorisé ;

(v) il utilisera les Services de Paiement et la Plateforme uniquement conformément au présent DPA, aux

**3.5.** Pour Conditions Générales et lois applicables, Nayax ne peut pas et ne peut pas contrôler ou surveiller la gestion du Compte Client ni l'utilisation de la Plateforme par le Client et ses Utilisateurs Autorisés. Le Client est seul et entièrement responsable de cette gestion et de cette utilisation.

**3.6.** Si le Client ou ses Utilisateurs Autorisés enfreignent l'une quelconque des dispositions du présent DPA, Nayax pourra suspendre ou résilier le Compte Client, ou suspendre ou résilier l'accès du Client ou de ses Utilisateurs Autorisés à la Plateforme.

## 4. DÉCLARATIONS ET ENGAGEMENTS DES PARTIES

**4.1.** Les Parties mettront chacune en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer un niveau de sécurité adapté aux risques pesant sur les Données Personnelles.

**4.2.** Les mesures de sécurité mises en place par Nayax sont détaillées plus avant à l'ANNEXE II. Le Client confirme les avoir examinées et reconnaît qu'elles sont appropriées.

4.3. Nayax déclare et garantit que ses employés autorisés à traiter des Données Personnelles pour le compte du Client sont soumis à des engagements habituels de confidentialité ainsi qu'à des obligations en matière de vie privée et de protection des données, ou sont autrement soumis à des obligations légales appropriées de confidentialité.

4.4. Nayax ne traitera les Données Personnelles pour le compte du Client que conformément aux instructions prévues aux présentes et au Contrat.

4.5. Le Client s'engage à ne traiter les Données Personnelles que de manière licite et conforme aux lois applicables, et à respecter la législation applicable en matière de protection des données, notamment en ce qui concerne la base légale du traitement des Données Personnelles au titre du **RGPD**, du **UK GDPR** et du **CCPA** (le cas échéant).

4.6. Le Client reconnaît que Nayax peut ne pas avoir d'interaction directe avec les Utilisateurs Finaux du Client. En conséquence, le Client accepte qu'il lui incombe seul d'informer ses Utilisateurs Finaux du traitement de leurs Données, y compris par Nayax. Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs Finaux, dans sa politique de confidentialité, que les Données Personnelles peuvent être traitées par Nayax en qualité de Sous-traitant pour le compte du Client, et pourra inclure un lien vers la Politique de Confidentialité de Nayax pour plus d'informations.

4.7. Le Client déclare en outre disposer de toutes les autorisations nécessaires pour communiquer des Données Personnelles à Nayax, y compris, lorsque cela est requis par la législation applicable en matière de protection des données, l'obtention d'un consentement exprès des Utilisateurs Finaux. En outre, le Client maintiendra tous les avis d'information nécessaires et respectera l'ensemble des exigences en matière de confidentialité prévues par la législation applicable afin de pouvoir traiter les Données Personnelles conformément au présent DPA.

4.8. Le Client ne communiquera à Nayax aucune donnée relevant des **catégories particulières de Données Personnelles**.

4.9. Nayax supprimera ou restituera au Client toutes Données Personnelles du Client ainsi que les Données des Utilisateurs Finaux après la résiliation ou l'expiration du Contrat, sauf si leur conservation est autorisée ou exigée par la loi applicable.

## 5. INSTRUCTIONS

5.1. Le Client donne par les présentes instruction à Nayax de traiter, pour son compte, les Données Personnelles dans le cadre des Services de Paiement fournis au Client et conformément à l'article 28(3) du **RGPD** et du **UK GDPR** (selon le cas), uniquement aux fins et selon les modalités prévues aux présentes et dans le Contrat, ainsi que pour la poursuite d'une *Business Purpose* au sens du **CCPA**.

Nonobstant ce qui précède, si Nayax est tenue, en vertu des lois applicables, de traiter les Données des Utilisateurs Finaux autrement que selon les instructions du Client, Nayax fera des efforts raisonnables pour informer préalablement le Client de cette obligation, sauf interdiction légale.

5.2. Nonobstant ce qui précède, Nayax ne sera pas tenue d'exécuter une instruction qui, selon son appréciation, violerait les lois applicables.

5.3. Dans la mesure où le **RGPD** ou le **UK GDPR** ne s'appliqueraient pas au Client, celui-ci s'engage à respecter toute autre législation applicable en matière de protection des données et de sécurité des données. À minima, le Client devra :

(i) obtenir et maintenir toutes autorisations, consentements, permissions et consentements éclairés nécessaires en vertu des lois et règlements applicables afin de permettre à Nayax de collecter, traiter, conserver et utiliser légalement les données traitées dans le cadre des Services ;

(ii) justifier la base légale et légitimer, conformément aux lois applicables, toute Donnée Personnelle ou information permettant d'identifier une personne transférée via les Services ;

(iii) disposer, publier correctement et respecter une politique de confidentialité appropriée conforme à toute législation applicable en matière de protection des données.

## 6. AUDITS

6.1. Sur demande raisonnable du Client, Nayax fournira au Client la documentation ou les registres pertinents (pouvant être expurgés afin de retirer des informations commerciales confidentielles) permettant au Client de vérifier le respect par Nayax de ses obligations en matière de protection des données et de sécurité au titre du présent DPA. Nayax fournira cette documentation dans un délai de **rente (30) jours** à compter de la réception de la demande écrite.

## 7. DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES ET DEMANDES DES AUTORITÉS

7.1. Le Client demeure seul responsable du respect de ses obligations relatives aux droits et libertés des Personnes Concernées conformément aux lois applicables. En conséquence, si Nayax reçoit une demande d'une Personne Concernée ou d'une autorité compétente concernant les Données Personnelles traitées pour le compte du Client, Nayax orientera, lorsque cela est pertinent et sauf obligation légale contraire, la Personne Concernée ou l'autorité vers le Client afin de lui permettre d'y répondre directement.

7.2. Nayax déploiera des efforts commerciaux raisonnables pour assister le Client dans l'exécution de ses obligations de réponse aux demandes des Personnes Concernées exerçant leurs droits, dans la mesure permise par la législation applicable en matière de protection des données.

## 8. ABSENCE DE VENTE DE DONNÉES PERSONNELLES

8.1. Il est convenu que tout partage de Données Personnelles entre les Parties intervient exclusivement afin de réaliser une *Business Purpose* et que Nayax ne reçoit ni ne traite de Données Personnelles en contrepartie des Services de Paiement. En conséquence, le traitement de ces Données Personnelles ne sera pas considéré comme une « Vente » au sens du CCPA.

## 9. DROITS DU PERSONNEL DU CLIENT EN MATIÈRE DE DONNÉES PERSONNELLES

9.1. Nayax traitera certaines Données Personnelles relatives au personnel du Client interagissant avec Nayax dans le cadre des Services de Paiement. Ce traitement sera effectué conformément à la Politique de Confidentialité de Nayax et à sa Politique relative aux Droits des Utilisateurs. Le Client s'engage à informer son personnel de ce traitement et à les orienter vers les politiques susvisées.

9.2. Le personnel du Client dispose de certains droits concernant ses Données Personnelles, tels qu'expliqués plus en détail dans la Politique de Confidentialité de Nayax. Le Client s'engage à informer son personnel de toute activité de traitement réalisée par Nayax, notamment en les renvoyant vers la Politique de Confidentialité de Nayax pour plus d'informations.

## 10. SOUS-TRAITANCE ET TRANSFERT DES DONNÉES PERSONNELLES À DES TIERS

10.1. Le Client autorise expressément Nayax à recourir à des sous-traitants tiers (« **Sous-traitants ultérieurs** ») pour la fourniture des Services de Paiement, selon ce que Nayax estime raisonnablement nécessaire. La liste des Sous-traitants ultérieurs de Nayax est disponible ici et pourra être mise à jour périodiquement par Nayax (« **Sous-traitants autorisés** »).

10.2. Le Client déclare avoir examiné et approuvé le transfert de ses Données Personnelles aux tiers figurant sur la liste des Sous-traitants autorisés. Le Client reconnaît que Nayax mettra à jour cette liste de temps à autre et accepte de la consulter régulièrement afin de prendre connaissance des mises à jour et modifications.

Si le Client s'oppose au transfert de ses Données Personnelles à un tiers figurant sur cette liste, il notifiera Nayax par écrit en précisant le tiers concerné et les motifs de son opposition. À réception de cette notification, Nayax pourra soit :

(i) remplacer le tiers concerné pour la sous-traitance des Données Personnelles du Client ; ou, si ce remplacement n'est pas réalisable,

(ii) résilier le Contrat par notification écrite adressée au Client.

10.3. Le Client reconnaît que certains tiers avec lesquels Nayax partage des Données Personnelles dans le cadre de la fourniture des Services de Paiement peuvent être considérés comme Responsables du traitement au sens du **RGPD**, du **UK GDPR**, des règles applicables des réseaux de cartes bancaires, ou comme *Business* au sens du **CCPA**. Concernant ces tiers, le Client reconnaît qu'ils assument une responsabilité distincte et indépendante pour traiter les Données Personnelles conformément aux lois applicables sur la protection des données, et que Nayax ne saurait être responsable de leurs activités de traitement ni de leur conformité à ces lois.

10.4. Nayax pourra également partager des Données Personnelles avec les sociétés affiliées du groupe Nayax, dans la mesure raisonnablement nécessaire à la conduite de ses activités et à la fourniture des Services de Paiement au Client.

## 11. TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

11.1. Le Client reconnaît et accepte que, afin de permettre la fourniture des Services de Paiement, les Parties procèdent à des transferts de Données Personnelles et que Nayax puisse accéder à ces Données Personnelles et les traiter depuis des territoires différents de ceux dans lesquels elles ont été collectées.

Lorsque le traitement implique un transfert de Données Personnelles soumises au **RGPD** vers un pays situé hors de l'EEE n'ayant pas fait l'objet d'une décision d'adéquation de la European Commission, et qu'aucune dérogation prévue à l'article 49 du **RGPD** ne s'applique (« **Transfert Restreint** »), les dispositions suivantes s'appliqueront :

11.1.1. Afin de préserver l'intégrité, la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles, tout Transfert Restreint

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021D0914&from=EN>, auquel cas Nayax sera réputée être l'**Importateur de Données** et le Client sera réputé être l'**Exportateur de Données**.

11.1.2. La finalité et la description du transfert sont détaillées à l'**ANNEXE I**.

11.1.3. Le Client accepte en outre que, lorsque Nayax fait appel à un Sous-traitant ultérieur, conformément à la Section 10 ci-dessus, pour réaliser des activités de traitement spécifiques pour le compte du Client, et que ces activités impliquent un transfert de Données Personnelles au sens du Chapitre V du **RGPD**, Nayax et ce Sous-traitant ultérieur puissent assurer la conformité audit Chapitre V en recourant aux **Clauses Contractuelles Types**, auquel cas Nayax sera réputée être l'**Exportateur de Données** et le Sous-traitant concerné sera réputé être l'**Importateur de Données**. À cette fin, Nayax et le Sous-traitant concluront le **Module III des Clauses Contractuelles Types**.

11.1.4. Pour éviter toute ambiguïté et sans préjudice de la Section 2.1 ci-dessus, dans la mesure où Nayax agit en qualité de Responsable du traitement de Données Personnelles, tout Transfert Restreint sera régi par les termes et obligations du **Module II des Clauses Contractuelles Types**, auquel cas Nayax sera réputée être l'**Exportateur de Données** et ses Sous-traitants respectifs seront réputés être les **Importateurs de Données**.

11.1.5. Dans la mesure où des Données Personnelles sont transférées depuis le United Kingdom vers d'autres pays n'ayant pas fait l'objet d'une décision d'adéquation, situés hors de l'EEE ou du Royaume-Uni, les **UK SCC** s'appliqueront et intégreront, mutatis mutandis, les **ANNEXES I et II** ainsi que la liste des Sous-traitants autorisés.

11.1.6. Le Client accepte de se soumettre à la compétence de l'autorité de contrôle compétente et de coopérer avec celle-ci dans toute procédure visant à assurer le respect des présentes Clauses Contractuelles Types, sous réserve de la Clause 13 desdites Clauses Contractuelles Types.

11.1.7. Les Parties conviennent que, sous réserve des Clauses 17 et 18 des Clauses Contractuelles Types, celles-ci seront régies par le droit de la Lituanie et tout litige en découlant sera soumis aux tribunaux de Lituanie, sans application des règles de conflit de lois.

Nonobstant ce qui précède, sous réserve de la Clause 18 des Clauses Contractuelles Types, une Personne Concernée pourra également engager une action judiciaire contre les Parties devant les tribunaux de l'État membre dans lequel elle a sa résidence habituelle.

Nonobstant ce qui précède, les **UK SCC** seront régies par le droit de l'United Kingdom (Angleterre et Pays de Galles).

11.1.8. Spécifiquement pour les transferts **UE-États-Unis** : des mesures et garanties complémentaires relatives à la surveillance gouvernementale américaine (« **Garanties Complémentaires** ») s'appliqueront, comme détaillé à l'**ANNEXE II**.

11.2. Le Client supportera l'entière responsabilité de l'obtention et de la conservation de la preuve de tous consentements nécessaires des Personnes Concernées pour le transfert de leurs Données Personnelles, lorsque cela est requis par la loi applicable.

12.1. Nayax notifiera le Client par écrit dans les meilleurs délais dès lors qu'elle aura connaissance d'une violation de données affectant les Données Personnelles du Client ou les Données des Utilisateurs Finaux, et/ou lorsque la loi applicable l'exige.

## 12. NOTIFICATIONS

Toute notification ou réponse de Nayax relative à une violation de données ne saurait être interprétée comme une reconnaissance de faute ou de responsabilité de sa part. Nayax prendra toutes mesures nécessaires pour contenir, corriger et minimiser les effets de la violation de données et coopérera avec le Client dans la gestion de celle-ci, dans la mesure applicable et nécessaire.

**12.2.** Nayax pourra divulguer des Données aux autorités répressives, autorités de régulation ou autres organismes gouvernementaux, ou à des tiers, si elle estime raisonnablement qu'une telle divulgation est nécessaire pour se conformer à une procédure judiciaire, une décision de justice ou toute procédure légale.

### 13. RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION

**13.1.** Le Client indemniser et garantira Nayax, ainsi que ses dirigeants, administrateurs, employés, ayants droit et mandataires, contre tous dommages et responsabilités (y compris, sans limitation, les honoraires raisonnables d'avocats et frais de justice) résultant de toute réclamation d'un tiers (y compris des autorités de contrôle) découlant d'une violation par le Client de ses déclarations et/ou obligations au titre du présent DPA ou des lois applicables.

### 14. DURÉE

**14.1.** Le présent DPA restera en vigueur jusqu'à la résiliation ou l'expiration de la relation contractuelle entre Nayax et le Client.

### 15. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

**15.1.** Certaines des sections ci-dessus ne seront applicables que dans la mesure où le **RGPD**, le **UK GDPR** ou le **CCPA** (selon le cas) s'appliquent au Traitement des Données Personnelles au titre du présent DPA.

**15.2.** En cas de contradiction entre les dispositions du présent DPA et celles du Contrat, les dispositions du présent DPA prévaudront. Pour éviter toute ambiguïté, lorsque les **Clauses Contractuelles Types** s'appliquent, leurs dispositions prévaudront sur celles du présent DPA. Sauf disposition contraire prévue aux présentes, l'ensemble des termes et conditions du Contrat demeureront pleinement en vigueur et applicables.

**15.3.** Nayax pourra modifier le présent DPA de temps à autre et mettre la version modifiée à la disposition du Client.

**15.4.** Dans l'hypothèse où le présent DPA serait traduit dans une langue autre que l'anglais et où des divergences existeraient entre la version anglaise du présent Contrat et les versions traduites, la version anglaise du présent DPA prévaudra.

## ANNEXE I : DÉTAILS DU TRAITEMENT ET DU TRANSFERT DES DONNÉES PERSONNELLES

La présente ANNEXE I contient certains détails relatifs au Traitement des Données Personnelles, tels qu'exigés par l'article 28(3) du RGPD ou par le (UK GDPR) ainsi qu'au transfert des Données Personnelles soumis aux **Clauses Contractuelles Types** ou aux (UK SCCs).

### A. LISTE DES PARTIES

#### ▪ Détails de l'Exportateur de Données (c.-à-d. le Client)

L'identité et les coordonnées du Client sont celles indiquées dans le Contrat.

#### Activités pertinentes relatives aux données transférées au titre des présentes Clauses :

Traitement des Données dans le cadre de l'exécution du Contrat.

#### Signature et date :

La signature du Contrat et du DPA qui y est incorporé sera réputée constituer signature et acceptation des Clauses Contractuelles Types incorporées aux présentes, y compris leurs Annexes.

#### Rôle (Responsable du traitement / Sous-traitant) :

#### ▪ Détails de l'Importateur de Données (c.-à-d. Nayax)

Les coordonnées de Nayax sont celles indiquées dans le Contrat.

Activités pertinentes relatives aux données transférées au titre des présentes Clauses :

Traitement de Données Personnelles dans le cadre de l'exécution du Contrat.

#### Signature et date :

La signature du Contrat et du DPA qui y est incorporé sera réputée constituer signature et acceptation des Clauses Contractuelles Types incorporées aux présentes, y compris leurs Annexes.

#### Rôle (Responsable du traitement / Sous-traitant) :

### B. DESCRIPTION DU TRANSFERT

#### 1. Objet et durée du Traitement des Données Personnelles

L'objet et la durée du Traitement des Données Personnelles sont définis à la Section 2 du présent DPA.

#### 2. Nature et finalité du Traitement des Données Personnelles

Nayax fournira au Client des Services de Paiement impliquant le traitement de Données Personnelles. L'étendue des Services de Paiement est définie dans le Contrat, et les Données Personnelles seront traitées par Nayax afin de fournir les Services de Paiement au Client et de respecter les termes du Contrat ainsi que du présent DPA.

#### 3. Types de Données Personnelles traitées et transférées

Les Données Personnelles des Utilisateurs Finaux du Client liées au traitement des paiements et à la fourniture des Services de Paiement au Client, y compris : nom et coordonnées, informations de facturation, historique d'achats, localisation approximative et localisation précise.

Dans la mesure où Nayax traite des Données Personnelles relatives au Client en qualité de Responsable du traitement, ce traitement sera régi par la Politique de Confidentialité de Nayax telle que définie à la Section 2.1 du DPA.

### Catégories de Personnes Concernées auxquelles se rapportent les Données Personnelles

- Utilisateurs Finaux des Clients.

**3. Données sensibles traitées ou transférées (le cas échéant) et restrictions ou garanties appliquées tenant pleinement compte de la nature des données et des risques encourus, telles que limitation stricte des finalités, restrictions d'accès (y compris accès réservé au personnel ayant suivi une formation spécialisée), tenue d'un registre des accès aux données, restrictions sur les transferts ultérieurs ou mesures de sécurité supplémentaires :**

- Sans objet (N/A)

### 4. Obligations et droits du Client

Les obligations et droits du Client sont définis dans le Contrat et le présent DPA.

**5. Opérations de traitement réalisées sur les Données Personnelles**  
Collecte, enregistrement, hébergement, organisation, adaptation, analyse, consultation, partage avec les Sous-traitants ultérieurs, structuration, conservation, suppression, dans chaque cas aux fins de la fourniture des Services au Client, dont le périmètre est défini dans le Contrat et le présent DPA.

**6. Fréquence du transfert (par exemple, transfert ponctuel ou continu)**

**7. Continu**  
**7. Pour les transferts à des Sous-traitants ultérieurs : préciser également l'objet, la nature et la durée du traitement.**

1. Voir la liste des Sous-traitants autorisés.

**8. Autorité compétente conformément à la Clause 13 des Clauses Contractuelles Types**

L'Autorité compétente sera déterminée conformément aux options prévues à la Clause 13.

## ANNEXE II

### MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES

Description des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre par le(s) importateur(s) de données (y compris toute certification pertinente) afin d'assurer un niveau de sécurité approprié, compte tenu de la nature, de l'étendue, du contexte et de la finalité du traitement, ainsi que des risques pesant sur les droits et libertés des personnes physiques :

#### ▪ Mesures de pseudonymisation et de chiffrement des données personnelles

- Les données en transit sont transférées via un protocole sécurisé (**chiffrement HTTPS**).
- Les données en transit entre l'appareil et le serveur, et inversement, sont chiffrées en **AES 128**.
- Les données au repos sont chiffrées en **AES 256**.

#### ▪ Mesures garantissant la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience continues des systèmes et services de traitement

Nayax met en œuvre une authentification forte, plusieurs sites répliqués assurant une redondance complète, et l'ensemble des outils de sécurité déployés font l'objet de revues et mises à jour régulières. La sécurité de l'information est continuellement améliorée par la mise à jour des paramètres et politiques de sécurité.

#### ▪ Mesures garantissant la capacité à rétablir rapidement la disponibilité des données personnelles et l'accès à celles-ci en cas d'incident physique ou technique

Nayax dispose de **3 centres de données sur site** répartis dans le monde et entièrement répliqués, ainsi que d'un centre de données de reprise après sinistre (**Disaster Recovery**) hors ligne.

#### ▪ Processus de tests, d'évaluation et d'appréciation réguliers de l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité du traitement

- L'environnement de production de Nayax fait l'objet d'un **test d'intrusion externe annuel**.
- Toutes les vulnérabilités identifiées sont corrigées en urgence.
- Des **analyses internes trimestrielles de vulnérabilités** sont également réalisées.
- Les vulnérabilités détectées sont corrigées selon leur niveau de gravité.

#### ▪ Mesures relatives à l'identification et à l'autorisation des utilisateurs

- L'accès aux bases de données est limité à un groupe restreint d'employés identifiés via une authentification forte (**mot de passe complexe, certificat sur l'ordinateur portable et authentification à deux facteurs – 2FA**).
- Chaque accès à la base de données est journalisé et une alerte est envoyée au responsable DBA.
- Tout accès à la base de données en dehors des heures ouvrées est vérifié par appel téléphonique à l'employé concerné.

- L'accès au système **DCS** est protégé par **MFA** et mot de passe complexe renforcé.

#### ▪ Mesures de protection des données pendant la transmission

- Les données sont transférées via un canal chiffré (**chiffrement HTTPS**).

#### ▪ Mesures de protection des données pendant le stockage

- Les données stockées sont chiffrées (**AES 256**) et les clés de chiffrement sont conservées séparément.

L'accès aux bases de données est limité à un groupe restreint d'employés.

Chaque accès et chaque action sur la base de données sont journalisés et surveillés.

#### ▪ Mesures garantissant la sécurité physique des lieux où les données personnelles sont traitées

- Tous les centres de données de Nayax sont situés dans des installations sécurisées certifiées **PCI DSS**.
- Les bureaux sont situés dans un immeuble sécurisé avec gardiennage **24h/24 et 7j/7**.
- L'accès à l'immeuble est limité aux employés du site.
- L'accès aux bureaux se fait uniquement via badge personnel **RFID** (chaque accès étant enregistré).
- Le site est équipé d'une vidéosurveillance **24h/24 et 7j/7** ainsi que d'un système d'alarme.

#### ▪ Mesures garantissant la journalisation des événements

- Tous les journaux de sécurité sont surveillés par un service **SIEM/SOC** 24h/24 et 7j/7.
- Les journaux de sécurité sont conservés pendant **2 ans**.

#### ▪ Mesures garantissant la configuration des systèmes, y compris la configuration par défaut

Nayax procède à une revue trimestrielle de la configuration de l'ensemble des systèmes et met à jour les paramètres si nécessaire.

#### ▪ Mesures de gouvernance et de gestion internes en matière d'informatique et de sécurité informatique

- Une politique formelle de sécurité de l'information existe, est mise à jour et approuvée annuellement par le conseil d'administration.
- Cette politique est appliquée et l'ensemble du personnel sécurité reporte au **CISO** de l'entreprise.

#### ▪ Mesures de certification / assurance des processus et produits

Nayax dispose de deux certifications :

1. **ISO 27001**
2. **PCI-DSS Level 1**

#### ▪ Mesures garantissant une conservation limitée des données

Toutes les données et informations sont conservées conformément à la législation régionale applicable.

## ▪ Mesures permettant la portabilité des données et garantissant leur effacement

L'organisation est alignée avec les lois sur la protection de la vie privée (RGPD et loi israélienne sur la vie privée). Toute demande d'effacement des données est examinée par le DPO et traitée conformément à la réglementation applicable.

## ▪ Garanties Complémentaires

Les mesures complémentaires mises en œuvre à la suite de l'arrêt **Schrems II** rendu par la Court of Justice of the European Union dans l'affaire **C-311/18, Data Protection Commissioner v. Facebook Ireland Limited and Maximilian Schrems**, comprennent notamment les éléments suivants :

- À la date du présent DPA, Nayax n'a reçu aucune injonction relevant de la sécurité nationale du type décrit aux paragraphes 150 à 202 de la décision **Schrems II**.
- Aucun tribunal n'a considéré Nayax comme une entité susceptible de recevoir une demande émise au titre de la **Section 702 du FISA**, à savoir :
  - (i) un « fournisseur de services de communication électronique » au sens du **50 U.S.C. § 1881(b)(4)** ; ou
  - (ii) une entité appartenant à l'une des catégories visées par cette définition.
- Nayax ne se conformera à aucune demande formulée au titre du **FISA** visant une surveillance de masse, c'est-à-dire une demande de surveillance ne mentionnant pas un identifiant de compte ciblé au moyen d'un « sélecteur ciblé » spécifique (identifiant unique du point terminal de communication visé par la surveillance).
- Nayax utilisera tous les mécanismes juridiques disponibles pour contester toute demande d'accès aux données reçue dans le cadre de procédures de sécurité nationale, ainsi que toute obligation de confidentialité y afférente.
- Nayax notifiera le Client si elle n'est plus en mesure de respecter les **Clauses Contractuelles Types** ou les présentes Garanties Complémentaires, sans être tenue d'identifier la disposition spécifique qu'elle ne pourrait plus respecter (dans la mesure où la loi applicable ne l'interdit pas).