

1. Objet de la prestation

L'utilisation du portail permet au titulaire du contrat d'interroger les décomptes de transactions réalisées via Nexi et, sur demande, de profiter d'autres services précisés sur le portail. Vous trouverez d'autres informations sur les possibilités d'utilisation du portail dans les conditions ou les conseils d'utilisation consultables et téléchargeables sur le portail.

Les décomptes sont conservés pour une durée minimale de douze mois pour consultation par le titulaire du contrat.

2. Inscription et utilisation

Afin de participer à la procédure, le titulaire du contrat indique dans le contrat de service correspondant une personne disposant d'une autorisation d'accès ainsi qu'une adresse e-mail associée qui servira d'identifiant utilisateur et de contact en ligne. Cette personne reçoit un mot de passe pour sa première connexion. Pour continuer à utiliser le portail, la personne disposant d'une autorisation d'accès choisit, après première connexion et acceptation des conditions d'utilisation, un mot de passe généré automatiquement (mot de passe d'utilisation). Le super-utilisateur défini et habilité par Nexi est autorisé à créer d'autres utilisateurs pour l'entité juridique et à les doter de droits spécifiques sur le site Web/my.Nexi. Le titulaire du contrat exige de ses utilisateurs autorisés qu'ils respectent la confidentialité du mot de passe d'utilisation.

3. Contestation des décomptes

Un jour après la date de clôture du décompte, Nexi met les décomptes à disposition du titulaire du contrat sur le portail pour consultation. Le décompte est considéré comme reçu dès que Nexi le met à disposition du titulaire du contrat pour consultation. Le titulaire du contrat est tenu de consulter rapidement le décompte et d'en vérifier immédiatement l'exhaustivité et l'exactitude. Les éventuelles contestations doivent être adressées à Nexi par écrit, à l'exclusion des moyens de télécommunication (fax, e-mail), dans un délai de 4 semaines. Si le titulaire du contrat omet d'adresser ses objections en temps et en heure, le décompte est considéré comme approuvé. Le titulaire du contrat peut également demander une rectification du décompte ultérieurement, mais il doit alors prouver que son compte a été débité à tort ou qu'un avoir lui revenant ne lui a pas été versé.

4. Gestion des procédures de chargeback

Si le titulaire du contrat utilise le portail, la gestion des procédures de chargeback pour les transactions Visa et MasterCard passe obligatoirement par une communication via le portail. La communication liée aux rejets de débit de l'établissement émetteur de la carte et aux demandes de justificatifs est effectuée exclusivement via le portail. En cas d'utilisation du portail, il incombe donc au titulaire du contrat d'ouvrir chaque semaine le module de chargeback afin de ne pas dépasser les délais applicables aux rejets de débit et aux demandes de justificatifs.

5. Résiliation

Le titulaire du contrat est en droit de résilier à tout moment le présent accord, moyennant un préavis de quatre semaines fin de mois, adressé par écrit, à l'exclusion des moyens de télécommunication (fax, e-mail). Nexi passera alors dans les meilleurs délais le décompte du chiffre d'affaires et la communication liée aux rejets de débit sur papier et envoi postal. Les coûts liés à cette modification ainsi que les frais de distribution de la communication papier doivent être supportés par le titulaire du contrat.