Service de Détaxe
Conditions Générales

Les présentes conditions générales en ligne (*online terms and conditions*) (« **OTC** ») contiennent les conditions contractuelles que vous avez acceptées lorsque vous avez signé le Contrat de Service de Détaxe Global Blue ou le Contrat de Traitement des Paiements Enseigne Shift4 One (le « **Contrat Applicable** »). Les présentes OTC font partie intégrante du Contrat Applicable conclu entre l'Enseigne (« **Enseigne** ») et l'entité concernée de Global Blue (telle que définie dans le Contrat Applicable) (chacun étant une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ») pour la forniture du service de Détaxe, tels que décrits plus en détail dans les présentes OTC.

Le présent Contrat lie les Parties à compter de la date de signature du Contrat.

Les termes en majuscules non définis dans les présentes ont le sens qui leur est attribué dans le Contrat.

1 Définitions

Dans le présent Contrat, les expressions suivantes ont la signification indiquée ci-dessous.

« Magasin(s) Affilié(s) » désigne le(s) magasin(s) de l'Enseigne inclus dans le présent Contrat, tel(s) que convenu(s) entre les parties de temps à autre ;

« Remboursement *Fast Refund* » désigne le service proposé par Global Blue par l'intermédiaire de l'Enseigne, dans le cadre duquel un paiement anticipé équivalent au Montant du Remboursement est versé sur la Carte de Paiement ou le portefeuille numérique valides du Voyageur International concerné (dans la devise du compte, si celle-ci est prise en charge par Global Blue, ou dans la devise du Bordereau si cette devise n'est pas prise en charge) avant que ce Voyageur International ne remplisse les conditions du régime d'exportation d'achat hors taxe concerné, sous réserve de la présentation ultérieure par le Voyageur International d'une preuve valable de l'exportation des marchandises dans un certain délai après l'achat ;

« Remboursement *Fast Full Refund* » désigne le service proposé par Global Blue par l'intermédiaire de l'Enseigne, dans le cadre duquel un paiement anticipé équivalent au montant total de la TVA sur la transaction de vente est versé sur la carte de crédit valide du Voyageur International concerné dans un délai de 1 à 5 jours ouvrables (dans la devise du compte, si celle-ci est prise en charge par Global Blue, ou dans la devise du Bordereau si cette devise n'est pas prise en charge) avant que ce Voyageur International ne remplisse les conditions du régime d'exportation d'achat hors taxe concerné, sous réserve de la présentation ultérieure par le Voyageur International d'une preuve valable de l'exportation des marchandises dans un certain délai après l'achat ;

« Remboursement Full par Correspondance » désigne le service proposé par Global Blue en vertu duquel le montant total de la TVA sur la transaction de vente est versé par : (i) transfert de fonds vers le système de paiement correspondant au compte de carte de crédit du Voyageur International dans un délai de vingt-et-un (21) jours ; ou (ii) envoi d'un chèque bancaire par courrier, dans un délai de vingt-et-un (21) jours à compter de la réception du Bordereau par Global Blue ; ou (iii) l'émission d'une carte prépayée virtuelle à l'adresse e-mail fournie, dans un délai de vingt-et-un (21) jours à compter de la réception par Global Blue du Bordereau ; ou (iv) un transfert de fonds vers le compte Alipay pertinent du Voyageur International dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception par Global Blue du Bordereau;

« Remboursement Immédiat » désigne le remboursement du Montant du Remboursement à un Voyageur International en espèces ou le remboursement de la TVA par transfert des fonds vers le moyen de paiement correspondant à la carte de crédit, au compte Alipay ou au compte WeChat du Voyageur International, dans les 5 (cinq) jours suivant la date à laquelle le Voyageur International a présenté le Bordereau à Global Blue pour paiement (y compris à l'aéroport). Tout remboursement qui n'est pas un Remboursement Rapide ni un Remboursement par Correspondance est considéré comme un Remboursement Immédiat.

« Voyageur International » désigne une personne éligible à un remboursement de la TVA lors de l'exportation de marchandises conformément à la législation applicable en matière de remboursement de la TVA ;

« Remboursement par Correspondance » désigne un remboursement du Montant du Remboursement par : (i) transfert de fonds vers le système de paiement correspondant au compte de carte de crédit du Voyageur International, dans les 21 (vingt-et-un) jours suivant la réception du Bordereau par Global Blue ; ou (ii) l'envoi d'un chèque bancaire par courrier, dans les 21 (vingt-et-un) jours suivant la réception du Bordereau par Global Blue ; ou (iii) l'émission d'une carte prépayée virtuelle à l'adresse e-mail fournie, dans les vingt-et-un (21) jours suivant la réception du Bordereau par Global Blue ; ou (iv) transfert des fonds sur le compte Alipay correspondant du Voyageur International dans les 10 (dix) jours suivant la réception du Bordereau par Global Blue ;

« Montant du Remboursement » désigne un montant calculé exclusivement selon la Table de Remboursement, ou un pourcentage fixe du SIS pour certains pays, qui doit être versé au Voyageur International sur présentation du Bordereau ;

« Table de Remboursement » désigne une méthode de calcul fournie par Global Blue et destinée à être utilisée par l'Enseigne pour calculer le Montant du Remboursement à inscrire sur le Bordereau ;

« SIS *(sales in store)* /Ventes en Magasin » désigne le montant total des ventes en magasin, TVA applicable comprise, payé par un Voyageur International dans le cadre d'une transaction d'achat effectuée dans un Magasin Affilié, lorsque cette transaction donne droit à un remboursement de la TVA en vertu de la législation locale et des conditions du Contrat ;

« Bien(s) Imposable(s) » désigne les biens achetés par un Voyageur International qui sont soumis à la TVA en vertu des lois applicables en matière de remboursement de la TVA ;

« Bordereau » désigne un document de la marque Global Blue, sur support papier ou numérique, qui permet à un Voyageur International d'obtenir un remboursement correspondant au montant de la TVA, déduction faite des frais de traitement de Global Blue ; et

« Service de Détaxe » désigne le service de la marque Global Blue destiné aux enseignes ou aux Voyageurs Internationaux (selon le cas, conformément à la législation applicable) qui permet aux enseignes d'offrir aux Voyageurs Internationaux la possibilité d'obtenir un remboursement correspondant au montant de la TVA, déduction faite des frais de traitement de Global Blue.

2 Description du Service et Informations Générales

2.1 L'Enseigne adhère au système géré par Global Blue en vertu duquel l'Enseigne est habilitée à proposer aux Voyageurs Internationaux le Service de Détaxe. Les parties conviennent que le présent Contrat est non exclusif et qu'il n'y a donc aucune restriction quant à l'utilisation par l'Enseigne des services d'autres opérateurs de détaxe, et qu'il n'y a pas de volume minimum de transactions de détaxe devant être traitées par Global Blue conformément au présent Contrat.

2.2 Global Blue s'engage à :

(i) fournir à l'Enseigne une Solution d'Émission (telle que définie ci-dessous) pour l'émission de Bordereau et de tout matériel marketing que Global Blue juge nécessaire à la fourniture par l'Enseigne de Service de Détaxe; et

(ii) dispenser au personnel de l'Enseigne une formation et des instructions appropriées sur la manière d'offrir le Service de Détaxe (y compris les services de remboursement applicables) ;

(iii) s'assurer que les Bordereaux contiennent les champs obligatoires requis par les lois et réglementations applicables.

2.3 Global Blue archivera les Bordereaux originaux émis par l'Enseigne et remboursés par Global Blue pendant la durée minimale requise par la législation applicable. Les reçus correspondants ne seront archivés que dans la mesure requise par la législation applicable. À l'expiration de la période de conservation légale applicable, tous les Bordereaux et reçus archivés seront détruits. Global Blue fournira un accès en ligne aux copies numérisées des Bordereaux archivés. L'Enseigne peut demander des copies papier des Bordereaux non détruits, moyennant un préavis raisonnable et des frais de traitement par formulaire à déterminer par Global Blue.

2.4 L'Enseigne doit :

(i) promouvoir activement et proposer le Service de Détaxe aux Voyageurs Internationaux dans son ou ses Magasins Affiliés ;

(ii) proposer et gérer le Service de Détaxe conformément à toutes les lois applicables, aux instructions de toute autorité publique et aux instructions fournies par Global Blue. Global Blue se réserve le droit de modifier ces instructions. Cette obligation comprend (sans s'y limiter) la vérification de l'éligibilité du Voyageur International avant l'émission d'un Bordereau conformément aux lois et réglementations applicables, ainsi que la garantie que les champs obligatoires du Bordereau émis dans le ou les Magasins Affiliés de l'Enseigne sont dûment et correctement remplis et remis au Voyageur International sans que celui-ci ne se voie facturer de frais pour la fourniture du Bordereau ;

(iii) annuler les Bordereaux avant leur validation dans les cas où le remboursement au Voyageur International n'est pas applicable, y compris, sans s'y limiter, les situations suivantes :

(a) le Voyageur International a retourné la marchandise à l'Enseigne ;

(b) le Voyageur International a demandé à l'Enseigne une modification impliquant une variation des conditions de vente ;

(c) l'Enseigne a confirmé que le Voyageur International n'est pas éligible à la Détaxe après l'émission du Bordereau.

(d) l'Enseigne a confirmé avoir émis un Bordereau contenant des informations erronées.

(iv) fournir gratuitement à Global Blue une copie de la facture, si nécessaire pour récupérer la TVA remboursée auprès de l'autorité publique compétente ; et

(v) fournir à Global Blue un extrait récent du registre du commerce, ainsi qu'une attestation bancaire immédiatement après la signature du Contrat, et informer Global Blue sans délai de tout changement concernant les données de son entreprise et celles des Magasins Affiliés (nom, numéro de TVA, adresse, etc.) ;

(vi) Pour chaque vente de marchandises donnant lieu à l'émission d'un Bordereau en double vente, l'Enseigne s'engage à :

(a) vendre les Biens Imposables à Global Blue puis au Voyageur International au nom et pour le compte de Global Blue, et livrer les Biens Imposables dans un état commercialisable et de qualité satisfaisante, et adaptée à l'usage pour lequel elles ont été achetées ;

(b) envoyer à Global Blue un fichier électronique détaillant la facture remise au Voyageur International ;

(c) en cas de défaut ou de vice affectant les Biens Imposables livrés, traiter la réclamation rapidement et de bonne foi et indemniser et dégager Global Blue de toute responsabilité, de tout coût, de toute perte ou de tout dommage subi par Global Blue à la suite de la vente des Biens Imposables, y compris, sans limitation, toute responsabilité que Global Blue pourrait encourir en vertu de toute législation applicable (y compris, sans limitation, tout règlement ou directive de la CE ayant un effet direct) relative à la vente de biens, à la protection des consommateurs, à la responsabilité du fait des produits ou autre.

2.5 L'Enseigne doit veiller à une utilisation sûre et appropriée de la Solution d'Émission afin d'empêcher toute utilisation non autorisée et doit informer Global Blue immédiatement (et en tout état de cause dans les 24 heures) s'il constate une mauvaise utilisation de la Solution d'Émission. En cas de suspicion de fraude, l'Enseigne s'engage à coopérer avec Global Blue et les autorités et à fournir les informations pertinentes qui lui sont demandées.

2.6 L'Enseigne reconnaît que le Bordereau est un document de la marque Global Blue contenant des éléments de propriété intellectuelle appartenant au Groupe Global Blue et, à ce titre, le traitement de ces formulaires doit être assuré exclusivement par Global Blue ou ses partenaires de remboursement agréés, et non par des tiers non autorisés.

3 Service de Remboursement

Global Blue peut proposer et fournir des services de Remboursement Immédiat, de Remboursement Correspondance, de Remboursement « Fast Refund », de Remboursement « Fast Full Refund » et de Remboursement « Full » par Correspondance, sous réserve des options cochées dans le Contrat Applicable. La disponibilité et la fourniture de ces services de remboursement peuvent varier en fonction du pays et du lieu. Tous les services ne sont pas disponibles dans toutes les juridictions. Lorsqu'ils sont proposés, ces services seront fournis conformément aux conditions suivantes :

Remboursement Immédiat

3.1 Global Blue versera le Montant du Remboursement au Voyageur International dès présentation du Bordereau original, dûment rempli et validé par les douanes, présenté accompagné du reçu correspondant et correct à tous égards.

Remboursement par Correspondance

3.2 L'Enseigne informera le Voyageur International que le Bordereau validé doit être déposé (à l'aide de l'enveloppe préaffranchie) dans la boîte aux lettres Global Blue ou dans n'importe quelle boîte aux lettres, afin d'être remboursé après réception par Global Blue du Bordereau original, dûment rempli et validé par les douanes, présenté accompagné du reçu correspondant et correct à tous égards.

Remboursement « Fast Refund »

3.3 L'Enseigne doit informer le Voyageur que le délai maximal dans lequel le Voyageur International doit renvoyer un Bordereau dûment tamponné ou validé par les douanes est de 21 (vingt-et-un) jours pour Visa et Mastercard, et de 15 (quinze) jours pour les cartes Union Pay (le « **Délai Maximal** »). Si le Voyageur International ne fait pas valider le Bordereau dans le Délai Maximal imparti, Global Blue annulera le remboursement anticipé sur la carte de crédit du Voyageur International et débitera donc le compte de ce dernier du montant correspondant (dans la devise du paiement initial du Montant du Remboursement).

3.4 L'Enseigne doit informer le Voyageur International de son obligation de renvoyer le Bordereau dans le Délai Maximal.

3.5 L'Enseigne doit proposer le service de Remboursement Rapide aux Voyageurs Internationaux, qui doivent accepter la transaction de Remboursement Rapide sur une carte de paiement ou de crédit.

3.6 Le service de Remboursement Rapide peut être proposé à un Voyageur International pour des transactions uniques d'un montant maximal de SIS (Vente en Magasin) de 15 000 € (quinze mille euros) ou d'un montant équivalent dans la devise du pays d'établissement de l'entité contractante Global Blue au titre du présent Contrat , sous réserve que l'Enseigne effectue les remboursements conformément à toutes les exigences légales en matière de remboursement et contrôle minutieusement toutes les données des Voyageurs Internationaux, en particulier celles relatives à leur carte de crédit.

3.7 L'Enseigne s'acquittera de ses obligations avec toute la diligence et le professionnalisme requis, conformément aux instructions de Remboursement Rapide et à toutes les autres instructions raisonnables fournies de temps en temps par Global Blue.

3.8 L'Enseigne doit fournir des explications claires au Voyageur International concernant les exigences du processus Remboursement Rapide. Si le Voyageur International ne suit pas les étapes requises, par exemple en ne renvoyant pas le Bordereau tamponné à Global Blue, Global Blue se réserve le droit de débiter le montant de l'avance sur le compte du Voyageur International. L'Enseigne doit informer le Voyageur International de ce droit et du fait que cela se produira s'il ne remplit pas ses obligations.

Remboursement « Fast Full Refund »

3.9 L'Enseigne peut proposer des Remboursements Rapides Intégraux en plus des Remboursements Immédiats, si la case correspondante est cochée dans le Contrat Applicable.

3.10 Les conditions du Remboursement Rapide Intégral et les obligations de Global Blue et de l'Enseigne sont conformes au service de Remboursement Rapide détaillé aux clauses 3.3 à 3.8 ci-dessus, à l'exception du fait que l'Enseigne versera à Global Blue des frais de service pour chaque Remboursement Rapide Intégral, comme détaillé dans le Contrat Applicable. Ces Frais de Service peuvent être réexaminés et modifiés chaque année en fonction du volume de transactions traitées dans le cadre du Service de Remboursement Rapide Intégral et de la valeur moyenne de chaque transaction ainsi traitée. Global Blue n'est pas tenue de verser de Commission à l'Enseigne sur les transactions pour lesquelles un Remboursement Rapide Intégral a été demandé.

Remboursement « Full » par Correspondance

3.11 L'Enseigne peut proposer le Remboursement Full par Correspondance en plus des Remboursements Immédiats, si la case correspondante est cochée dans le Contrat Applicable.

3.12 L'Enseigne versera à Global Blue des frais de service pour chaque Remboursement Full par Correspondance, comme indiqué dans le Contrat Applicable. Ces Frais de Service peuvent être réexaminés et modifiés chaque année en fonction du volume des transactions traitées dans le cadre du service de Remboursement Full par Correspondance et de la valeur moyenne de chaque transaction ainsi traitée. Global Blue n'est pas tenue de verser de Commission à l'Enseigne sur les transactions pour lesquelles un Remboursement Full par Correspondance a été demandé.

4 Facturation et Paiement

4.1 Pour chaque Bordereau émis par l'Enseigne et remboursé par Global Blue, à l'exclusion des transactions liées à la double vente, l'Enseigne versera à Global Blue le montant de TVA correspondant, comprenant le Montant du Remboursement et les frais de traitement de Global Blue (majorés de la TVA, le cas échéant). Les conditions de paiement sont précisées dans le Contrat Applicable.

4.2 L'Enseigne accepte que Global Blue soit autorisée à prélever les paiements sur le compte par prélèvement SEPA, comme détaillé dans le Contrat Applicable, et autorise la banque désignée à débiter le compte bancaire de l'Enseigne conformément aux instructions de Global Blue. Uniquement dans le cas où la fonctionnalité SEPA Direct Debit Core est utilisée dans le cadre du présent Contrat, il est convenu que l'Enseigne peut demander le remboursement du montant débité dans un délai de 8 (huit) semaines à compter de la date du prélèvement.

4.3 En cas de retard de paiement, Global Blue aura droit à des intérêts journaliers correspondant au taux d'intérêt légal sur le montant impayé, à compter de la date d'échéance jusqu'au paiement effectif. En outre, Global Blue aura le droit de suspendre ses services jusqu'au paiement du montant impayé.

4.4 Global Blue aura le droit de compenser tout montant dû à Global Blue par l'Enseigne avec toute somme due à l'Enseigne.

5 Commission de l'Enseigne

5.1 Si cela est prévu dans le Contrat Applicable, Global Blue versera à l'Enseigne une Commission. La « **Commission de l'Enseigne** » correspond soit à un pourcentage des Frais de Gestion, soit à un pourcentage du SIS préalablement convenu entre les parties. Les « **Frais de Gestion** » désigne un montant égal à la différence entre le montant de la TVA légale payée par un Voyageur International en magasin et le Montant du Remboursement.

5.2 Global Blue procède généralement au règlement de la Commission de l'Enseigne par voie d'auto-facturation. À cette fin, Global Blue informera l'Enseigne du montant de la Commission de l'Enseigne obtenue (« **Relevé** ») après la fin de la période de facturation. La période de facturation et le premier jour de celle-ci ont été convenus par les Parties dans le Contrat Applicable. Sur la base du Relevé soumis par Global Blue et sous réserve que Global Blue reçoive de l'Enseigne le paiement des factures impayées et échues correspondant à la TVA payée par Global Blue au Voyageur International, l'Enseigne facturera à Global Blue sa Commission de l'Enseigne (majorée de la TVA, le cas échéant) au plus tard dans les 3 (trois) mois suivant la réception du Relevé. Après l'émission de la facture par l'Enseigne, Global Blue versera la Commission de l'Enseigne sur le compte préalablement indiqué par l'Enseigne, au plus tôt 30 jours après réception de la facture.

5.3 Si, et dans la mesure où, l'auto-facturation n'est pas appliquée dans un cas particulier, le règlement sera exceptionnellement effectué sur la base d'une facture émise par l'Enseigne. Dans ce cas, l'Enseigne devra émettre sa facture au plus tard dans les 3 (trois) mois suivant la réception du Relevé. Global Blue règlera la Commission de l'Enseigne au plus tôt 30 (trente) jours après réception d'une facture conforme. Si l'Enseigne ne facture pas la Commission de l'Enseigne conformément à la clause 5.2, le droit à la Commission de l'Enseigne sera perdu 3 (trois) ans après réception du Relevé.

5a. Business Intelligence & Marketing Support

5a.1 Dans le but de développer les ventes de l'Enseigne auprès des Voyageurs Internationaux, Global Blue fournira à l'Enseigne des activités marketing et promotionnelles issues du portefeuille d'activités marketing du groupe Global Blue (« **BI & Marketing Support** », traditionnellement désigné comme *Merchant Commission Non-Cash* ou « MCNC »). La valeur annuelle du BI & Marketing Support est précisée dans le Contrat applicable. Toute commande de services marketing et promotionnels au-delà du montant annuel de BI & Marketing Support sera facturée séparément à l'Enseigne.

5a.2 Global Blue fournira à l'Enseigne un reporting des montants cumulés et des montants investis pour chacune des activités marketing et promotionnelles convenues, dans les délais définis. L'Enseigne est autorisée à conserver et utiliser toute portion non utilisée du BI & Marketing Support annuel pendant une période maximale de deux (2) ans suivant la fin de l'année concernée, à l'issue de laquelle ladite portion sera automatiquement perdue. Le BI & Marketing Support ne peut en aucun cas être converti en espèces.

6. Auto-facturation de la Commission de l'Enseigne et du BI & Marketing Support

6.1 Lorsque cela est prévu dans le Contrat Applicable, Global Blue émettra une facture au nom et pour le compte de l'Enseigne conformément aux conditions de la présente clause 6. L'annexe de la facture contient le récapitulatif de la Commission de l'Enseigne et du BI & Marketing Support dus par Global Blue à l'Enseigne, calculés selon la fréquence de facturation précisée dans le Contrat Applicable.

6.2 Global Blue s'engage à établir des factures auto-facturées conformément aux lois et réglementations applicables.

6.3 Global Blue enverra les factures auto-facturées à l'Enseigne dans les délais convenus. Tous les messages électroniques respectent les principes fondamentaux de sécurité suivants : authenticité, confidentialité, non-répudiation et intégrité.

6.4 L'acceptation de l'auto-facture est présumée, sauf si l'Enseigne soulève une contestation de bonne foi par écrit dans le délai le plus long entre 7 (sept) jours ouvrables et le délai minimum prévu par la loi.

6.5 Global Blue ne facturera à l'Enseigne aucun frais lié à la préparation, à la remise et/ou à la modification des factures.

6.6 Les factures auto-facturées doivent contenir au minimum les informations suivantes : nom, adresse et numéros d'identification TVA des deux parties, description, date de fourniture ou d'achèvement des biens ou services fournis, numérotation séquentielle, ainsi que les taux d'imposition et les points d'imposition applicables.

6.7 L'Enseigne confirme que toutes les informations fournies à Global Blue pour le processus d'auto-facturation sont exactes et complètes et s'engage à informer Global Blue immédiatement par écrit de tout changement concernant les informations requises pour le processus d'auto-facturation.

6.8 Nonobstant la procédure d'auto-facturation convenue dans le présent Contrat, chaque Partie demeure pleinement responsable du respect de ses obligations en matière de facturation (notamment concernant les mentions obligatoires) et de ses obligations fiscales (y compris en ce qui concerne la collecte de la TVA relative aux ventes effectuées entre les parties ainsi que les ajustements de TVA en cas d'émission d'une facture rectificative, c'est-à-dire un avoir). Aucune des Parties ne pourra invoquer un

manquement de l'autre Partie pour refuser d'exécuter ses propres obligations.

6.9 Nonobstant les factures auto-facturées relatives à la Commission de l'Enseigne décrites dans les présentes, l'Enseigne demeure pleinement responsable de tout manquement à son obligation d'émettre des factures et/ou de l'émission de factures incomplètes ou contenant des erreurs. Global Blue ne saurait être tenue responsable des pénalités applicables en vertu des lois et réglementations relatives à ces questions.

7 Auto-facturation des ventes de l'Enseigne à Global Blue dans le cadre des Double Sales

7.1 L'Enseigne est tenue d'émettre une facture valide relative à la livraison de biens à Global Blue au plus tard dans les 6 (six) mois suivant la livraison concernée.

7.2 Les Parties conviennent que la livraison sera réglée par voie d'auto-facturation. Global Blue est autorisée à émettre la facture sous la forme d'une auto-facture (électronique) conformément à la législation applicable, laquelle sera réputée constituer la facture de l'Enseigne.

7.3 Global Blue est autorisée à regrouper plusieurs livraisons effectuées par l'Enseigne au sein d'une facture auto-facturée unique, sous réserve du respect des exigences légales applicables à une facture valide.

7.4 L'auto-facture doit en principe indiquer la date de livraison correspondant à chaque livraison individuelle. À des fins de simplification, le mois civil de la livraison peut être indiqué à la place de la date exacte de chaque livraison.

7.5 Lorsqu'une auto-facture regroupe des livraisons effectuées au cours de plusieurs mois civils, les livraisons concernées doivent être ventilées par mois dans l'auto-facture, notamment au moyen d'une présentation distincte ou de sous-totaux pour chaque mois civil.

7.6 Le droit et l'obligation de l'Enseigne de déclarer correctement, à des fins de TVA, les ventes figurant sur les auto-factures demeurent inchangés.

7.7 Les dispositions des articles 6.2 à 6.9 du présent Contrat s'appliquent mutatis mutandis.

8 Solution d'Émission

8.1 Global Blue fournira à l'Enseigne un logiciel, une fonctionnalité de logiciel, ou du matériel contenant ce logiciel ou cette fonctionnalité, ou une solution en ligne pour l'émission de Bordereau dans son ou ses Magasins Affiliés, y compris les fonctionnalités pertinentes en fonction des services de remboursement choisis conformément à la clause 3 (« **Solution d'Émission** »).

8.2 La Solution d'émission ne doit être utilisée qu'aux fins de la fourniture de Service de Détaxe pendant la durée du présent Contrat. L'Enseigne s'engage à : (i) ne pas grever, céder, concéder en sous-licence, copier ou altérer la Solution d'Émission ; (ii) conserver et exploiter la Solution d'Émission avec le soin nécessaire et assumer l'entière responsabilité de toute mauvaise utilisation, perte ou détérioration de la Solution d'Émission causée par ses employés, agents ou sous-traitants ; et (iii) s'il dispose d'une Solution d'Émission en ligne, fournir et sécuriser, à ses propres frais, l'accès à une connexion Internet stable, à un ordinateur et à une imprimante dans chaque Magasin Affilié pendant la durée du Contrat.

8.3 Les Parties reconnaissent que la Solution d'Émission peut faire l'objet d'interruptions ou de dysfonctionnements. Si tel est le cas, l'Enseigne doit immédiatement notifier Global Blue par écrit de ce problème. À la suite de cette notification, Global Blue mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour minimiser cette interruption ou ce dysfonctionnement avec la rapidité requise par les circonstances. L'obligation susmentionnée de Global Blue constituera le seul recours de l'Enseigne et Global Blue n'aura aucune autre responsabilité quant à ces interruptions ou dysfonctionnements.

8.4 Global Blue peut, de temps en temps, mettre à niveau, améliorer ou remplacer la Solution d'Émission.

8.5 En cas d'intégration de l'interface POS, Global Blue fournira à l'Enseigne les spécifications d'intégration de l'interface POS et les Parties se conformeront aux conditions de l'intégration de l'interface POS qui seront fournies séparément par écrit par Global Blue.

8.6 Si les Bordereaux sont imprimés sur du papier thermique, l'Enseigne reconnaît être informée de son obligation d'utiliser un type de papier thermique qui permet de conserver le texte imprimé sur les Bordereaux pendant la durée légale d'archivage.

9 Confidentialité

9.1 Chaque partie s'engage à garder secrètes et à ne divulguer à aucun tiers (à l'exception de ses employés ou sous-traitants, ou de ceux de ses affiliées, dans la mesure où ils ont besoin d'en connaître) toute information relative aux activités de l'autre partie ou de ses affiliées, qu'elle soit de nature commerciale, technique, financière, juridique ou de toute autre nature, sous quelque forme que ce soit (« **Information Confidentielle** ») et s'engage à n'utiliser ces Informations Confidentielles que pour l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat. Ce qui précède n'empêche pas Global Blue de préparer et de diffuser des rapports statistiques commerciaux fondés sur les données de transactions de détaxe, présentées de manière anonyme.

9.2 Les Informations Confidentielles n'incluent pas les informations dont la partie destinataire peut prouver qu'elles ont été portées à sa connaissance autrement que par le biais de la coopération prévue par le présent Contrat, sans violation du présent Contrat, ni violation d'obligations de confidentialité similaires de la part d'un tiers.

10 Droits de Propriété Intellectuelle

10.1 Tous les documents et informations fournis par Global Blue à l'Enseigne (y compris le manuel relatif au Bordereau et aux Solutions d'Émission), y compris tout droit de propriété intellectuelle inclus (« **Propriété de Global Blue** »), sont et resteront la propriété exclusive de Global Blue, et aucune stipulation du présent Contrat ne confère à l'Enseigne un quelconque droit de propriété ou intérêt sur ceux-ci. La Propriété de Global Blue ne peut être utilisée par l'Enseigne que pour la fourniture du Service de Détaxe en vertu du présent Contrat, conformément aux instructions de Global Blue.

10.2 Sous réserve de l'utilisation autorisée de la Propriété de Global Blue telle que définie à la clause 9.1, aucune des parties n'est autorisée à utiliser les marques, noms ou logos de l'autre partie sans le consentement écrit préalable de cette dernière. Les stipulations qui précèdent et la clause 9.1 n'empêchent pas Global Blue d'utiliser les marques, noms ou logos de l'Enseigne pour faire référence à la coopération entre les parties.

10.3 Aucune des parties ne doit délibérément accomplir ou omettre d'accomplir un acte susceptible de discréditer, de diminuer ou de compromettre de quelque manière que ce soit le *goodwill* ou la réputation associés à l'activité, aux marques, aux noms ou aux logos de l'autre partie.

10.4 Chaque Partie garantit qu'à la date de la signature du présent Contrat, elle n'a pas connaissance que l'utilisation par l'autre partie de sa propriété intellectuelle (y compris la Propriété de Global Blue) constitue une violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers. Sauf en cas de violation de cette garantie, aucune des parties ne sera responsable envers l'autre partie de toute violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers résultant de l'utilisation de sa propriété intellectuelle (y compris la Propriété de Global Blue).

11 Données à Caractère Personnel

11.1 Les Parties conviennent et s'engagent par les présentes à se conformer pleinement à l'ensemble de la législation, des règles, des réglementations ou dispositions similaires applicables en matière de protection des données, ainsi qu'à l'ensemble des réglementations ou codes de conduite établis en rapport avec celles-ci, y compris les « **Lois sur la Protection des Données** ».

11.2 Chaque Partie s'engage à se conformer à toutes les Lois sur la Protection des Données qui lui sont applicables et s'interdit de faire sciemment enfreindre les Lois sur la Protection des Données par l'autre partie.

11.3 Global Blue est le responsable du traitement et l'Enseigne est le sous-traitant en ce qui concerne toutes les données à caractère personnel des Voyageurs Internationaux saisies par l'Enseigne dans un Bordereau Global Blue et donc traitées par l'Enseigne pour le compte de Global Blue (« **Données Personnelles des Voyageurs** ») en vertu du présent Contrat. En concluant le présent Contrat, l'Enseigne confirme avoir lu et accepté l'Avenant Traitement des Données.

12 Responsabilité

12.1 La responsabilité d'aucune des Parties ne sera limitée en ce qui concerne :

(i) toute fraude ou déclaration frauduleuse, tout acte criminel ou omission, ou toute faute dolosive commis par les employés, agents ou sous-traitants de cette Partie, ou dans ses magasins ou locaux ;

(ii) toute obligation de verser des frais de service, des commissions ou des montants remboursés à l'autre partie conformément au présent contrat ;

(iii) toute violation des lois sur la confidentialité ou la protection des données par les employés, agents ou sous-traitants de cette Partie ; et

(iv) la responsabilité qui ne peut être limitée ou exclue en vertu du droit applicable.

12.2 Global Blue indemnisera l'Enseigne pour toute perte subie par celui-ci du fait du versement par Global Blue d'un remboursement de TVA à un Voyageur International en lien avec Bordereau qui ne comporte pas toutes les informations obligatoires ou la validation douanière authentique requise par les lois et réglementations applicables, étant entendu que Global Blue ne sera pas tenue d'indemniser l'Enseigne conformément à la présente clause 12.2 dans le cas où l'Enseigne manquerait à ses obligations en vertu de la clause 2.4.

12.3 Sous réserve des clauses 12.1 et 12.2, aucune des parties ne sera responsable envers l'autre Partie de :

(i) dommages consécutifs, indirects, spéciaux, exemplaires ou punitifs ; et

(ii) perte de bénéfices, perte d'économies, interruption d'activité, perte d'activité ou perte de fonds commercial (*goodwill)*,

que cette responsabilité pour une telle perte ou un tel dommage repose sur une violation contractuelle, la responsabilité délictuelle (y compris la négligence), la responsabilité sans faute, la violation de garanties ou toute autre cause, même si la Partie avait été informée de la possibilité d'une telle perte ou d'un tel dommage ou si celui-ci aurait pu être raisonnablement prévu.

12.4 Sous réserve des clauses 12.1, 12.2 et 12.3, la responsabilité agrégée d'une Partie au titre du présent Contrat ou en relation avec celui-ci, quelle que soit la forme de l'action, qu'elle soit contractuelle, délictuelle, pour négligence ou autre, en ce qui concerne toutes les pertes, tous les dommages ou toutes les dépenses subis par l'autre partie, est limitée aux dommages prévisibles et habituels du contrat et limitée à un montant égal au plus élevé des montants suivants :

(i) le montant total des frais de service ou des commissions qui ont été payés conformément au présent Contrat au cours des 12 (douze) mois précédant la survenance de la violation ; ou

(ii) 200 000 € (deux cent mille euros) ou un montant équivalent dans la devise du pays d'établissement de l'entité contractante Global Blue au titre du présent Contrat.

12.5 Aucune des parties ne sera réputée en violation du présent Contrat, ni ne sera autrement responsable envers l'autre partie, en raison d'un retard dans l'exécution ou de l'inexécution de l'une de ses obligations en vertu des présentes, dans la mesure où ce retard ou cette inexécution est dû à des circonstances indépendantes de son contrôle raisonnable qui n'auraient pu être évitées ou surmontées.

13 Durée et Résiliation

13.1 Le présent Contrat lie les Parties à compter de la date de signature du Contrat et a une Durée telle que définie dans le Contrat Applicable. Le Contrat sera ensuite automatiquement prolongé de 12 (douze) mois supplémentaires à chaque fois, sauf s'il est résilié au plus tard 6 (six) mois avant l'expiration du Contrat. La notification de résiliation doit être adressée par écrit, par courrier, à l'adresse de l'autre partie contractante telle qu'indiquée dans le Contrat Applicable.

13.2 Nonobstant ce qui précède, chacune des parties peut résilier le présent Contrat avec effet immédiat par notification écrite adressée à l'autre partie.

(i) si l'autre partie commet une violation substantielle du présent Contrat qui, dans la mesure où cette violation est susceptible d'être corrigée, n'est pas corrigée dans les 30 (trente) jours suivant la notification adressée par la partie résiliante à la partie défaillante, indiquant que la violation a eu lieu et demandant qu'y soit remédié ; ou

(ii) si l'autre partie cesse, pour quelque raison que ce soit, d'exercer ses activités.

13.3 Le défaut de paiement par l'Enseigne de ses factures à leur échéance, le non-respect de la législation applicable en matière de TVA, des lois ou réglementations relatives à la protection des données ou des lois anti-corruption en rapport avec le présent Contrat constituera une violation substantielle du présent Contrat.

13.4 En cas de résiliation ou d'expiration du présent Contrat, pour quelque raison que ce soit, les deux parties cesseront sans délai d'utiliser les marques, logos ou noms de l'autre partie, et l'Enseigne cessera immédiatement d'utiliser toutes les Propriétés de Global Blue et restituera sans délai toutes les Propriétés de Global Blue fournis par Global Blue et en sa possession. En outre, Global Blue aura le droit de pénétrer dans le ou les Magasins Affiliés de l'Enseigne pendant les heures d'ouverture normales afin de désinstaller et/ou de retirer la Solution d'Émission et toutes les autres Propriétés de Global Blue.

13.5 Le Contrat de Service de Détaxe Global Blue restera pleinement en vigueur indépendamment de la durée de tout autre service convenu en vertu du Contrat Applicable, et toute résiliation de ces autres services n'affectera pas le Contrat de Service de Détaxe Global Blue, qui doit être résilié séparément conformément à ses propres stipulations sur la résiliation.

13.6 Les clauses 9, 10, 12, 13.4 et 15.6 resteront en vigueur après l'expiration ou la résiliation du présent Contrat.

14 Lutte contre la Corruption

Chaque partie s'engage à se conformer à toutes les lois applicables en matière de lutte contre la corruption dans le cadre du présent Contrat. Chaque partie s'engage en outre à ne pas, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat ou de toute autre transaction y afférente, verser, promettre, offrir ou recevoir, directement ou indirectement, de l'argent, des objets de valeur ou des avantages (y compris des pots-de-vin et des commissions occultes) à ou de la part de : (i) tout fonctionnaire public ; (ii) tout parti politique ; ou (iii) toute personne ou entité, dans le but d'obtenir ou de conserver un marché ou un avantage indu pour elle-même et/ou pour l'autre partie.

15 Divers

15.1 **Avenant Local.** Dans certains pays, des exigences supplémentaires spécifiques doivent être prises en compte. En concluant le présent Contrat, l'Enseigne confirme avoir lu et accepté l'Avenant Local pour le pays dans lequel il est constitué (le cas échéant), accessible ici :

- CZ – Avenant Local pour la République Tchèque
- ES - Avenant Local pour l'Espagne
- FR – Avenant local pour la France
- IT – Avenant Local pour l'Italie
- JP – Avenant local pour le Japon
- NL – Avenant Local pour les Pays-Bas
- PT – Avenant Local pour le Portugal

En cas de conflit ou d'incohérence entre les termes du présent Contrat et ceux de tout Avenant Local applicable, les termes de l'Avenant Local prévaudront en ce qui concerne la juridiction concernée.

15.2 **Modifications des Conditions.** Global Blue peut modifier les présentes OTC afin de refléter les changements apportés à ses produits et services ainsi que les modifications apportées aux lois et réglementations, moyennant un préavis écrit de 30 jours adressé à l'Enseigne. Le fait de continuer à proposer le Service de Détaxe après l'entrée en vigueur d'une modification vaut acceptation de cette modification.

15.3 **Intégralité de l'Accord.** Le présent Contrat, y compris ses annexes, constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties concernant l'objet des présentes et remplace toutes les propositions antérieures, orales ou écrites, ainsi que toutes les négociations, conversations ou discussions qui ont eu lieu jusqu'à présent entre les parties au sujet du présent Contrat. L'Enseigne reconnaît qu'il n'a pas été incité à conclure le présent Contrat par des déclarations ou des affirmations, orales ou écrites, qui ne figurent pas expressément dans le présent Contrat.

15.4 **Cession.** Aucune des Parties ne peut céder ou transférer le présent Contrat ni aucun de ses droits, intérêts ou obligations en vertu de celui-ci sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie, à l'exception du fait que Global

Blue est autorisée à céder ou à transférer le présent Contrat à toute société ou entité au sein du groupe Global Blue.

15.5 Si une stipulation du présent Contrat s'avérait invalide, illégale ou inapplicable à quelque égard que ce soit, cela n'affecterait ni ne porterait atteinte en aucune manière aux autres stipulations du présent Contrat.

15.6 **Loi Applicable.** Le présent Contrat est régi par les lois du pays de constitution de l'entité contractante de Global Blue au titre du présent Contrat, sans égard à ses principes de conflit de lois, et tout litige découlant du présent Contrat sera porté exclusivement devant les tribunaux de ce pays.

Avenant Traitement des Données

Pour les Services fournis dans l'UE et l'EEE par le groupe d'entités Global Blue.

Le présent Avenant Traitement des Données (« DPA ») fait partie intégrante du Contrat entre l'Enseigne et Global Blue (tels que définis ci-dessous, chacun étant une « Partie » et collectivement les « Parties ») qui porte sur les Services fournis par Global Blue et l'Enseigne et définit la relation de traitement des données entre les Parties. Le présent Avenant définit les modalités, exigences et conditions selon lesquelles les Données Personnelles sont traitées lors de la fourniture des Services en vertu du Contrat Applicable et prévaut sur tout autre avenant ou document relatif au traitement des données précédemment signé, sauf accord contraire expressément convenu entre les Parties. Le présent Avenant contient les clauses obligatoires requises par l'article 28(3), du RGPD pour les contrats entre les Responsables du Traitement et les Sous-traitants.

1. Global Blue est le responsable du traitement et l'Enseigne est le sous-traitant en ce qui concerne toutes les données personnelles des Voyageurs Internationaux traitées par l'Enseigne pour le compte de Global Blue sur la base du Contrat Applicable (**« Données Personnelles des Voyageurs »**). Les Données Personnelles des Voyageurs peuvent inclure les éléments suivants :

   - Nom, prénom
   - Date de naissance
   - Adresse, lieu de résidence, pays
   - Numéro de passeport (voyage), y compris le pays de délivrance
   - Numéro de téléphone portable
   - Adresse e-mail
   - Coordonnées de la carte de crédit et de débit
   - Coordonnées bancaires
   - Alipay (informations provenant du Voyageur International Chinois)
   - WeChat (informations relatives au Voyageur International Chinois)

   Dans la mesure où d'autres données personnelles des Voyageurs Internationaux sont requises par la législation en matière de remboursement de la TVA afin de fournir le Service de Détaxe, ces données seront également considérées comme des Données Personnelles des Voyageurs.

2. L'Enseigne traitera les Données Personnelles des Voyageurs dans le cadre et aux fins du traitement du Service de Détaxe exclusivement pour le compte de Global Blue, conformément au Contrat Applicable et pendant toute la durée de celui-ci. Le traitement consiste en particulier à enregistrer les Données Personnelles des Voyageurs dans le Bordereau et à les transmettre à Global Blue, le cas échéant également au moyen de la procédure intégrée d'émission de formulaires prévue à la clause 7 des conditions générales du Contrat Applicable. Aux fins de la fourniture du Service de Détaxe, il peut également être nécessaire d'échanger des Données Personnelles avec l'Enseigne, comme décrit à la clause 3 du présent Contrat Complémentaire. Dans ce cas, Global Blue charge l'Enseigne de traiter également les Données Personnelles des Voyageurs collectées.

3. L'Enseigne traitera les données personnelles des Voyageurs Internationaux uniquement conformément au Contrat Applicable et aux instructions émises par Global Blue. L'Enseigne veillera à ce que ses employés et agents traitent également les données personnelles des Voyageurs Internationaux uniquement conformément au Contrat Applicable et aux instructions émises par Global Blue. Si l'Enseigne est légalement tenu en vertu de la législation de l'Union Européenne ou de l'État Membre dont il relève de traiter les Données Personnelles des Voyageurs d'une manière autre que celle indiquée par Global Blue, il en informera Global Blue sans retard injustifié avant ce traitement et, en tout état de cause, avant le début de ce traitement, à moins que la loi imposant ce traitement n'interdise une telle notification pour des motifs importants d'intérêt public, auquel cas l'Enseigne en informera Global Blue dès que la loi le permettra (conformément à l'article 28 (3), deuxième phrase, point a) du RGPD).

4. L'Enseigne prendra les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données Personnelles des Voyageurs et pour garantir qu'elles sont traitées exclusivement conformément au Contrat Applicable, ce qui inclut au moins les mesures techniques, physiques ou organisationnelles requises par la loi et prescrites pour les opérations de traitement devant être effectuées par l'Enseigne (conformément à l'article 28 (3), deuxième phrase, point c) du RGPD). À la demande de Global Blue, l'Enseigne fournira à Global Blue la documentation relative aux mesures qu'il a prises. Dans le cas où ces mesures s'avèreraient insuffisantes, Global Blue peut exiger que l'Enseigne prenne les mesures additionnelles et/ou différentes nécessaires.

5. L'Enseigne est tenu d'apporter un soutien approprié à Global Blue en matière de sécurité du traitement (art. 32 du RGPD), en cas de violation de données personnelles en lien avec les obligations d'information et de notification (art. 33 et 34 RGPD), ainsi qu'en ce qui concerne les analyses d'impact relatives à la protection des données et toute consultation de l'autorité de contrôle qui pourrait s'avérer nécessaire en vertu des présentes (art. 35 et 36 du RGPD). En particulier, en cas de Violation de la Sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé, accidentels ou illicites, à des données personnelles susceptibles d'affecter les Données Personnelles des Voyageurs (**« Incident de Sécurité »**), l'Enseigne doit en informer Global Blue sans retard injustifié dès qu'il en a connaissance. Dès notification, l'Enseigne mènera une enquête sur l'Incident de Sécurité, prendra les mesures nécessaires pour éliminer ou atténuer les effets de l'Incident de Sécurité et informera Global Blue du statut de l'Incident de Sécurité et de toute question connexe (conformément à l'article 28 (3), deuxième phrase, point f) du RGPD).

6. L'Enseigne doit s'assurer que ses employés et les autres personnes engagées par lui qui ont accès aux données personnelles du Voyageur International (1) sont informés de la nature confidentielle des données personnelles du Voyageur International et sont tenus de les garder confidentielles ; et (2) ont connaissance des obligations de l'Enseigne ainsi que de leurs devoirs et obligations

personnels en vertu du Contrat Applicable et du présent Contrat Complémentaire (conformément à l'article 28 (3), deuxième phrase, point b) du RGPD).

7. L'Enseigne s'engage à : (1) aider Global Blue à remplir son obligation de répondre aux demandes fondées sur les droits des Personnes Concernées énoncés dans le Règlement et de s'y conformer (conformément à l'article 28 (3) deuxième phrase, point e) du RGPD) ; (2) fournir toutes les informations nécessaires pour démontrer la conformité aux Lois sur la Protection des Données et au présent Contrat Complémentaire (conformément à l'article 28 (3) deuxième phrase, point h) du RGPD) ; (3) permettre et contribuer aux audits, y compris aux inspections et aux demandes d'informations, menés de manière raisonnable par Global Blue ou par un auditeur désigné par Global Blue (conformément à l'article 28 (3) deuxième phrase, point h) du RGPD).

8. L'Enseigne informera immédiatement Global Blue de toute instruction de Global Blue qui, à son avis, enfreint les lois sur la protection des données.

9. L'Enseigne s'engage, au choix de Global Blue, à supprimer ou à restituer toutes les données personnelles du Voyageur International après l'expiration ou la résiliation du Contrat Applicable, sauf si la législation de l'Union Européenne ou d'un État Membre en dispose autrement.

10. L'Enseigne ne sous-traitera aucune de ses opérations de traitement au titre du Contrat Applicable à un tiers et/ou ne fera appel à aucun autre sous-traitant (ci-après dénommés **« Sous-traitants »**) à moins que (1) il n'ait obtenu au préalable le consentement écrit de Global Blue à cet effet ; et (2) le Sous-traitant est soumis à un accord écrit lui imposant les mêmes obligations que celles imposées à l'Enseigne en vertu du Contrat Applicable, y compris, sans s'y limiter, la fourniture de garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement soit effectué conformément aux exigences des Lois sur la Protection des Données et du présent Contrat Complémentaire. L'Enseigne reste pleinement responsable envers Global Blue du traitement des Données Personnelles par les sous-traitants en vertu du Contrat Applicable.

11. Dans la mesure où la fourniture du Service de Détaxe implique le transfert des Données Personnelles du Voyageur depuis l'EEE vers un pays situé en dehors de l'EEE, l'Enseigne doit obtenir le consentement écrit préalable de Global Blue et s'assurer qu'il a prévu des garanties appropriées et que des droits opposables ainsi que des recours effectifs sont à la disposition des Personnes Concernées, par exemple en concluant des accords appropriés tels que les clauses types en matière de protection des données telles que définies dans la décision C(2021) 3972 final du 04.06.2021 de la Commission Européenne.

12. Chaque partie s'engage à indemniser, à tenir indemnisée et à défendre à ses propres frais l'autre partie contre tous les coûts, réclamations, dommages ou dépenses encourus par l'autre partie ou dont l'autre partie pourrait être tenue responsable en raison de tout manquement de cette partie ou de ses employés, agents ou sous-traitants à l'une de ses obligations au titre du présent Contrat Complémentaire. L'indemnisation prévue à la présente clause 12 est subordonnée aux conditions suivantes :
(a) que la partie à indemniser (la partie indemnisée) notifie sans délai à l'autre partie (la partie indemnisante) toute réclamation,
(b) le fait que la partie indemnisante ait le contrôle exclusif de la défense et du règlement de toute réclamation, et
(c) la partie indemnisée apporte une coopération et une assistance raisonnables à la partie indemnisante dans la défense contre cette réclamation.

13. Chaque partie s'acquitte des obligations qui lui incombent en vertu du présent Contrat Complémentaire à ses propres frais.