

A Conditions générales

1. Champ d'application

Les présentes conditions de participation régulent l'utilisation de la prestation «PostFinance Pay» pour les cybercommerçants.

Afin de pouvoir utiliser la prestation, le cybercommerçant doit être titulaire d'un compte commercial auprès de PostFinance ou d'une banque tierce suisse. Avec PostFinance Pay, le cybercommerçant peut, une fois en possession de l'autorisation de paiement, effectuer le décompte de ses créances envers sa clientèle (acheteurs en ligne) résultant de contrats de vente conclus lors d'opérations d'achats à distance (achats en ligne).

Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes de personnes.

2. Droit de participation et contrôle de légitimité

La prestation est exclue pour les activités de vente portant sur un contenu immoral, contraire aux bonnes mœurs, indécent, illicite ou corrompu (p. ex. armes, produits stupéfiants, images pornographiques, etc.). PostFinance peut en tout temps résilier avec effet immédiat le contrat avec un cybercommerçant en raison de l'offre qu'il a proposée.

PostFinance contrôle la légitimité et les activités commerciales du cybercommerçant ou de son représentant avec la diligence usuelle en affaires. Elle utilise des moyens techniques et organisationnels pour détecter et prévenir les abus.

3. Début de la prestation

La prestation peut être utilisée dès que la confirmation d'inscription a été établie par PostFinance.

4. Groupe cible

PostFinance Pay s'adresse aux acheteurs en ligne domiciliés en Suisse. Le cybercommerçant fait en sorte que PostFinance Pay ne soit affiché que lors du choix du moyen de paiement de ce groupe cible. Pour les domaines internationaux, le site Internet du cybercommerçant doit être conçu de telle sorte que le mode de paiement PostFinance Pay ne soit pas affiché à l'attention d'acheteurs en ligne domiciliés à l'étranger (p. ex. pages «.ch» spéciales, menu déroulant de pays, identification avec accès à PostFinance Pay pour les personnes domiciliées en Suisse).

5. Test d'exploitation

Un test d'exploitation est nécessaire pour tout raccordement initial ainsi qu'à tout moment, à la demande de PostFinance. Il permet de contrôler le flux des informations échangées entre le cybercommerçant et PostFinance.

6. Traitement par des tiers (Payment Service Provider)

Le cybercommerçant peut charger un prestataire de services de paiement du traitement partiel ou total. Pour PostFinance, les opérations confiées à un prestataire de services de paiement sont considérées comme effectuées par le cybercommerçant.

7. Exploitation du système, livraison et traitement

PostFinance exploite la prestation «PostFinance Pay». Elle assume la responsabilité de la maintenance technique, de l'organisation et de l'administration du système. Elle peut charger des tiers de fournir tout ou partie de ses prestations en Suisse ou à l'étranger. PostFinance peut suspendre l'exploitation du système lorsque cela lui semble opportun pour de justes motifs. Dans toute la mesure du possible, les interruptions d'exploitation nécessaires pour des raisons techniques interviennent pendant les heures de faible trafic. Le cybercommerçant ne peut faire valoir aucun droit consécutif à des interruptions d'exploitation.

8. Canal de communication / Mode de communication / Informations réciproques

PostFinance et le cybercommerçant communiquent par e-mail. Le cybercommerçant prend acte du fait que l'échange d'informations par courrier électronique comporte en particulier les risques suivants, qu'il doit assumer:

- Les informations sont transmises non cryptées, via un réseau ouvert, accessible à tous;
- Il n'est pas exclu que ces informations puissent être vues et/ou modifiées par des tiers; ces tiers peuvent déduire, le cas échéant, l'existence d'une relation client.
- L'identité de l'expéditeur (adresse électronique) peut être simulée ou manipulée;
- L'échange d'informations peut être retardé ou interrompu suite à des erreurs de transmission, des défauts techniques, des interruptions, des dérangements, des interventions illicites, une surcharge du réseau, un engorgement des accès électroniques provoqué intentionnellement par des tiers ou suite à d'autres insuffisances des exploitants du réseau.

PostFinance utilise les coordonnées du cybercommerçant indiquées lors de l'inscription pour communiquer par e-mail. Le cybercommerçant communique immédiatement à PostFinance tout changement d'adresse. Les parties s'informent mutuellement, dans un délai raisonnable, de toute modification importante d'ordre technique, organisationnel ou administratif. Les modifications concernant la sécurité doivent faire l'objet d'une communication écrite signée par les mandataires et envoyée par courrier postal.

9. Débit des frais

PostFinance débite quotidiennement les frais de PostFinance Pay sur le compte indiqué par le cybercommerçant.

Si le cybercommerçant possède un compte commercial auprès de PostFinance, il peut opter pour un prélèvement mensuel du montant des frais. Si le cybercommerçant n'a pas le droit de signature pour le compte à débiter, il doit être en possession d'une procuration écrite de la/du titulaire du compte pour permettre un prélèvement valable des frais.

10. Solde négatif chez un cybercommerçant sans compte commercial auprès de PostFinance

Lorsque des transactions liées à des retours de marchandises ou des frais entraînent un solde négatif (inscriptions au débit supérieures aux inscriptions au crédit), ces montants sont facturés au cybercommerçant qui n'a pas de compte commercial auprès de PostFinance.

11. Responsabilité

Les parties ne répondent l'une envers l'autre que des dommages qui découlent d'une violation de leurs obligations contractuelles causée intentionnellement ou par négligence grave. En outre, concernant la prestation faisant l'objet du contrat, PostFinance décline toute responsabilité pour les dommages qui pourraient résulter d'erreurs de transmission, de manquement aux obligations du cybercommerçant, de défaillances techniques, d'interruptions de la connexion, de dérangements, d'interventions illicites sur les installations de télécommunication, d'abus de membres du personnel du cybercommerçant, de surcharge du réseau, d'engorgement des accès électroniques provoqué intentionnellement par des tiers ou d'autres insuffisances. L'enregistrement d'informations de cartes et/ou d'éléments de sécurité par le cybercommerçant est interdit.

12. Réclamations

Le cybercommerçant doit communiquer à PostFinance les éventuelles réclamations en lien avec la prestation dans un délai de 30 jours à compter de la survenue de l'événement commercial correspondant. Lorsque les contestations ne sont pas remises en temps utile, le cybercommerçant peut être tenu de supporter les dommages y afférents.

13. Confidentialité

Les parties traitent de façon confidentielle toutes les informations découlant du présent contrat qui ne sont ni notoires, ni librement accessibles. PostFinance s'engage tout particulièrement à ne pas divulguer à des tiers les chiffres d'affaires du cybercommerçant; le cybercommerçant s'engage pour sa part à ne pas divulguer les données des transactions effectuées au moyen de PostFinance Pay. L'enregistrement des données de la carte et/ou des éléments de sécurité, et toute autre utilisation de ces données par le cybercommerçant sont interdits. Le cybercommerçant a l'interdiction de transmettre des données à des tiers. Ces dispositions restent valables même après une éventuelle dissolution du contrat. Le chiffre 6 demeure réservé. **Le cybercommerçant libère PostFinance, ses organes, ses employés et ses mandataires de toute obligation de confiden-**

tialité liée au secret bancaire dans le cadre de la prestation PostFinance Pay, en particulier lors de la communication commune (p. ex. assistance commerçant e-payment par téléphone ou par e-mail).

14. Protection des données

14.1 Généralités

Les parties contractantes s'engagent à observer les dispositions de la législation sur la protection des données applicable. Dans cette optique, le cybercommerçant s'engage à faire respecter les dispositions sur la protection des données par les membres de son personnel ayant accès à des données confidentielles ou sensibles (notamment données de transaction et éléments de sécurité) ainsi que par les tiers concernés.

14.2 Traitement des données

Le cybercommerçant autorise expressément PostFinance à se procurer auprès de tiers et à transmettre à des tiers toutes les informations essentielles à la prestation ou qu'elle juge importantes ou nécessaires à son exécution. Le cybercommerçant accepte que des données liées à la prestation puissent être traitées en Suisse et à l'étranger, et il y consent expressément. De plus amples informations sur le traitement des données personnelles par PostFinance figurent dans la Déclaration générale de protection des données de PostFinance SA, disponible sur [postfinance.ch/dpd](https://www.postfinance.ch/dpd).

15. Changement de compte

Si le cybercommerçant souhaite changer le compte utilisé dans le cadre de la prestation, il doit en aviser PostFinance par écrit. Outre le nouveau numéro de compte et la banque correspondante, il indiquera la date exacte souhaitée pour le changement de compte moyennant un préavis de 30 jours ouvrables bancaires. Pour PostFinance, la modification est ferme et le cybercommerçant doit s'assurer que la nouvelle relation bancaire est disponible pour les.

16. Résiliation

Les dispositions en matière de résiliation sont les suivantes:

- Les parties peuvent résilier la prestation par courrier recommandé pour la fin d'un mois civil, moyennant un préavis d'un mois.
- En cas de violation des clauses des présentes conditions par le cybercommerçant, PostFinance est en droit de résilier le contrat avec effet immédiat, sans lui devoir aucune prestation au titre d'éventuels dommages et intérêts.
- Si des modifications des présentes conditions ont été signalées au cybercommerçant par PostFinance et si le cybercommerçant ne les accepte pas, il peut résilier le contrat avant l'entrée en vigueur des modifications, par courrier recommandé et moyennant un préavis d'un mois.

Le cybercommerçant adressera sa résiliation à: PostFinance SA, Support e-payment, Mingerstrasse 20, 3030 Berne.

17. Modification des présentes conditions

PostFinance peut modifier les présentes conditions en tout temps. Les modifications sont communiquées au cybercommerçant de manière appropriée.

18. Dispositions complémentaires

Lorsque le cybercommerçant détient un compte commercial auprès de PostFinance pour les inscriptions au débit et au crédit découlant de la prestation, les Conditions générales de PostFinance SA s'appliquent en plus des présentes conditions de participation. En cas de contradictions, les présentes conditions de participation prévalent.

Pour les cybercommerçants qui n'exploitent pas la prestation via un compte commercial auprès de PostFinance mais via un compte dans une banque suisse tierce, les «Dispositions complémentaires pour les cybercommerçants ne disposant pas d'un compte commercial auprès de PostFinance» ci-dessous s'appliquent également.

B Dispositions complémentaires pour les cybercommerçants ne disposant pas d'un compte commercial auprès de PostFinance

1. Jours ouvrables bancaires

Dans les relations d'affaires avec PostFinance, les samedis et dimanches, ainsi que les jours fériés légalement reconnus, ne sont pas considérés comme des jours ouvrables bancaires.

2. Procurations

Le cybercommerçant peut se faire représenter par un tiers vis-à-vis de PostFinance pour l'ensemble de la relation d'affaires. La procuration revêt un caractère obligatoire jusqu'à sa révocation. En particulier, elle ne s'éteint pas en cas de décès, de déclaration d'absence, de perte de l'exercice des droits civils ou de faillite du mandant.

3. Restriction dans l'exercice des droits civils

Le cybercommerçant doit supporter le dommage dû à une restriction dans l'exercice de ses droits civils ou de ceux de son représentant, à moins que PostFinance n'ait été informée au préalable et par écrit de la perte de l'exercice de ces droits, ou de son incapacité à effectuer des opérations bancaires de façon autonome et dans son propre intérêt.

4. Communication au client et traitement des données

Le cybercommerçant consent à ce que la communication s'effectue par courrier, téléphone, et, dans la mesure où cela est autorisé par la loi, par des canaux électroniques (p. ex. canaux vidéo et audio, e-mail, etc.) aux adresses qu'il utilise pour les échanges avec PostFinance, qu'il lui a transmises, ou qui sont connues par cette dernière.

PostFinance peut enregistrer et exploiter les communications avec sa clientèle liées à la relation d'affaires; ceci notamment dans le but de lutter contre les abus ainsi qu'à des fins de preuve et de formation.

Elle peut en outre utiliser les données collectées dans ce contexte pour le suivi de la relation d'affaires, et à des fins d'études de marché et de prospection du marché.

5. Obligation d'informer

Le cybercommerçant doit communiquer immédiatement à PostFinance toutes les informations pertinentes pour la relation d'affaires (telles que le nom, l'adresse et l'adresse de correspondance, la forme juridique, le domicile/siège, la nationalité, les ayants droit économiques et les représentants, la qualité d'U.S. Person, ainsi que la révocation des procurations accordées, les droits de signature et la capacité du cybercommerçant, ou de la personne qui le représente, d'exercer ses droits civils), ainsi que toute modification les concernant.

Le cybercommerçant est tenu de respecter son obligation d'informer par écrit, à moins que PostFinance n'accepte ou ait convenu d'autres canaux de communication, avec le cybercommerçant.

Le cybercommerçant répond du maintien du contact avec PostFinance. Si PostFinance ne dispose pas des informations nécessaires à la poursuite de la relation d'affaires, les prestations ne peuvent plus être correctement fournies et les dispositions sur les avoirs sans contact et en déshérence s'appliquent.

Les communications de PostFinance sont considérées comme avenues lorsqu'elles ont été envoyées à la dernière adresse connue, publiées officiellement ou transmises au moyen de tout autre canal de communication approprié.

6. Conditions tarifaires

PostFinance fixe les prix de ses produits et services (commissions, taxes, y compris les commissions sur avoirs, frais, etc.). Elle se réserve le droit de les adapter à tout moment en fonction de la situation sur le marché monétaire et financier, du renchérissement et de toute autre modification de prix. Les impôts et autres taxes supplémentaires ainsi que les éventuels frais de tiers sont à la charge du cybercommerçant.

Les prix, les adaptations de prix et l'introduction de nouveaux prix sont annoncés au cybercommerçant de façon appropriée et entrent en vigueur à la date indiquée.

En cas de contestation, le cybercommerçant dispose d'un droit de résiliation avec effet immédiat à compter de la communication. La résiliation doit alors intervenir dans le délai maximal d'un mois. Dans le cas d'une telle résiliation, le cybercommerçant ne subit aucun préjudice en matière de délais de résiliation ou de retrait.

7. Obligations légales et autres, et restriction de prestations

PostFinance est en droit de prendre toute mesure qui s'avère appropriée en vue du respect ou de la mise en œuvre des prescriptions légales ou réglementaires, des accords ou sanctions applicables au niveau international et des conventions entre PostFinance et des tiers, aux fins d'une relation d'affaires irréprochable ou pour des raisons de compliance interne ou de sécurité.

Dans de tels cas, PostFinance peut en particulier, sans avoir à indiquer de motifs, limiter l'utilisation des services ou leur disponibilité, signaler la relation d'affaires à une autorité compétente ou la résilier, ainsi qu'adapter les conditions tarifaires, facturer des frais supplémentaires et/ou prendre toute autre mesure appropriée avec effet immédiat.

Sur demande, le cybercommerçant doit communiquer à PostFinance tous les renseignements et lui transmettre les documents justificatifs dont celle-ci a besoin pour remplir ses obligations légales et réglementaires ou pour que la relation d'affaires soit irréprochable.

Le cybercommerçant répond seul du respect des dispositions légales et réglementaires applicables à sa personne (p. ex. l'obligation de déclarer ses revenus et fortune et de payer ses impôts).

8. Droit applicable et for

Dans les limites de la loi, tous les rapports juridiques entre le cybercommerçant et PostFinance sont soumis au droit matériel suisse. Sous réserve de dispositions légales impératives contraires, le for exclusif pour toute procédure est Berne. Sauf accord contraire, le lieu d'exécution est Berne. Pour les cybercommerçants qui ne sont pas domiciliés en Suisse ou n'ont pas leur siège en Suisse, le lieu d'exécution est également le for de poursuite.

Avant de saisir les tribunaux ordinaires, le cybercommerçant a la possibilité de s'adresser à l'Ombudsman à des fins de conciliation.

C Mode de paiement PostFinance Pay

1. Rejet d'ordres de paiement

PostFinance vérifie immédiatement les ordres de paiement des acheteurs en ligne. PostFinance se réserve le droit de refuser un ordre de paiement.

2. Crédits et débits

Lorsque l'enregistrement comptable s'effectue via PostFinance, le cybercommerçant peut indiquer pour la comptabilisation plusieurs comptes commerciaux PostFinance libellés en différentes monnaies. À cet égard, un compte commercial doit être défini comme compte principal. La comptabilisation est effectuée sur le compte libellé dans la monnaie de la transaction. Si un tel compte n'existe pas, le montant de la transaction est converti lors du traitement au cours du jour de PostFinance (cours acheteur) et comptabilisé sur le compte principal du cybercommerçant.

Les cybercommerçants pour lesquels la comptabilisation s'effectue via une banque suisse tierce ne peuvent indiquer qu'un seul compte, qui doit obligatoirement être géré en francs suisses (CHF). Une éventuelle conversion du montant de la transaction en CHF à partir d'une monnaie étrangère s'effectue selon le cours du jour de PostFinance (cours acheteur).

PostFinance n'effectue, sous réserve du chapitre C, chiffre 1, que des opérations au crédit dont les données de transaction lui parviennent dans un délai de 30 jours à compter du processus d'autorisation. Pour les cybercommerçants qui gèrent les transactions via un compte commercial auprès de PostFinance, l'inscription au crédit s'effectue au plus tard le deuxième jour ouvrable bancaire après réception des données par PostFinance. PostFinance se réserve le droit de débiter tout ou partie d'un montant déjà crédité, s'agissant d'une comptabilisation incorrecte due à une erreur ou une défaillance technique par exemple.

Pour les cybercommerçants dont les inscriptions au crédit et au débit s'effectuent via une banque suisse tierce, la date de l'enregistrement comptable, la date de valeur et les modalités éventuelles sont déterminées par la banque tierce en question. PostFinance n'a pas d'influence sur ces éléments et ne peut être tenue pour responsable d'éventuels retards.

3. Délais de livraison

Si l'ordre de paiement l'acheteur en ligne a abouti correctement, PostFinance garantit le traitement du montant pour autant que le cybercommerçant livre la transaction à PostFinance en vue de son traitement dans un délai de 30 jours à compter de l'autorisation de débit du montant de l'achat l'acheteur en ligne.

Les ordres de paiement que le cybercommerçant ne livre pas à PostFinance en vue de leur traitement dans un délai de 30 jours à compter de la date d'autorisation se périment et ne peuvent plus être traités.

4. Livraison et avis

Le cybercommerçant peut consulter l'ensemble des résultats du traitement de ses transactions sur l'interface de son prestataire de services de paiement et, s'il utilise pour la prestation un compte commercial auprès de PostFinance, sur l'extrait de compte de son compte commercial PostFinance. Pour les transactions avec PostFinance Pay, PostFinance peut également fournir sur demande un fichier RAF au standard ep2 et/ou un avis de crédit détaillé.

5. Enregistrement d'un moyen de paiement et droit de contestation

Il est possible d'enregistrer PostFinance Pay comme moyen de paiement auprès du cybercommerçant. Cela permettra de procéder à de futurs achats sur smartphone auprès du cybercommerçant concerné, sans inscription ou validation supplémentaire dans la PostFinance App.

Lorsque l'acheteur en ligne a autorisé sur son smartphone une transaction avec PostFinance Pay dans la PostFinance App, la transaction ne peut plus être révoquée. Les transactions avec PostFinance Pay pour lesquelles aucune autorisation par l'acheteur en ligne n'est exigée (enregistrement du moyen de paiement auprès du cybercommerçant) peuvent être révoquées par écrit dans les 30 jours à partir de l'établissement du document de compte.

Pour les transactions avec PostFinance Pay qui ne nécessitent aucune validation par l'acheteur en ligne, le cybercommerçant assume le risque de contre-écriture. Une contre-écriture, autrement dit une inscription au crédit du compte PostFinance de l'acheteur en ligne couplée à une inscription au débit de celui du cybercommerçant, peut intervenir après la comptabilisation du montant de l'achat si l'acheteur en ligne conteste la transaction et dépose une réclamation auprès de PostFinance dans un délai de 30 jours à compter de l'établissement de l'extrait de compte. Dans ce cas, il revient au cybercommerçant de réclamer la somme à l'acheteur en ligne, le cas échéant par la voie judiciaire.

© PostFinance SA, mars 2023