

1. Champ d'application

Les présentes conditions règlent l'accès par le client / la cliente ou ses mandataires aux prestations de PostFinance via des canaux numériques (Internet et / ou applications; ci-après «offre de prestations numériques») et l'utilisation de ces prestations. Les prestations accessibles par voie numérique de PostFinance sont définies en détail dans les descriptions de produits concernées sur le site www.postfinance.ch.

2. Accès

- 2.1 L'accès aux offres de prestations numériques est ouvert à quiconque prouve son identité en entrant correctement ses moyens d'identification (p. ex. numéro e-finance, numéro de contrat, identification de l'utilisateur) et ses éléments de sécurité (p. ex. mot de passe personnel, NIP, code, caractéristiques biométriques, paires de clés ou certificats numériques acceptés par PostFinance) ainsi que, le cas échéant, prouve être en possession du smartphone enregistré à son nom. PostFinance peut proposer diverses procédures de connexion et accepter, pour certaines offres de prestations, les moyens et procédures de légitimation de tiers.
- 2.2 Toute personne qui a prouvé son identité conformément au chiffre 2.1 est considérée par PostFinance comme habilitée à utiliser l'offre de prestations numériques en question, indépendamment d'inscriptions au registre du commerce d'une autre teneur et de procurations consignées. Le client ou la cliente reconnaît et accepte sans réserve toutes les actions effectuées avec ses moyens d'identification et éléments de sécurité ou ceux de ses mandataires, telles que les transactions comptabilisées sur les comptes / dépôts. PostFinance peut ainsi, sans vérification supplémentaire de son droit d'accès, l'autoriser à effectuer, dans les limites de la prestation, des consultations ou accepter des ordres et des communications de sa part.

3. Limites

PostFinance peut fixer des montants limites pour l'exécution de paiements via les offres de prestations numériques. Elle les communique au client / à la cliente de manière appropriée. Des limites individuelles sont possibles suivant l'offre de prestations.

4. Blocage

Outre PostFinance, le client ou la cliente aussi est en droit de bloquer, ou de faire bloquer par PostFinance, son accès aux offres de prestations numériques. Les ordres passés jusqu'à ce moment ne sont pas concernés par cette mesure et sont exécutés. PostFinance fixe les modalités du blocage.

5. Devoirs de diligence du client

- Les moyens d'identification personnels et les éléments de sécurité doivent être gardés secrets. Ils ne doivent en aucun cas être communiqués à d'autres personnes, ni conservés avec l'appareil utilisé ou enregistrés dans ce dernier (même sous une forme modifiée). Cependant, les moyens d'identification personnels peuvent être portés à la connaissance de tiers accrédités et expressément autorisés par PostFinance (postfinance.ch/mentions-legales).
- Le moyen d'identification personnel choisi ne doit pas être composé de combinaisons faciles à deviner (numéro de téléphone, date de naissance, etc.).
- S'il y a des raisons de penser qu'une autre personne connaît le moyen d'identification personnel, il doit être modifié immédiatement.
- Le client ou la cliente a le devoir de minimiser le risque d'un accès non autorisé aux appareils utilisés pour les offres de prestations numériques en mettant en œuvre les mesures de protection appropriées. Il ou elle doit notamment mettre à jour son système d'exploitation et ses programmes et installer immédiatement les mises à jour logicielles et de sécurité recommandées ou mises à disposition par les prestataires concernés. Le client ou la cliente doit aussi prendre les mesures de sécurité habituelles pour l'utilisation d'Internet via l'appareil correspondant (p. ex. utilisation d'un programme antivirus à jour et d'un pare-feu). Les appareils mobiles ou accessibles par des tiers doivent être protégés contre toute manipulation ou utilisation non autorisée (p. ex. à l'aide du verrouillage de l'appareil). De plus amples informations concernant la protection de l'appareil mobile sont publiées sous postfinance.ch/securite.
- En cas d'inscription avec une adresse e-mail ou un numéro de téléphone mobile, le client ou la cliente confirme en être l'utilisateur légitime, être titulaire du droit d'en disposer et d'avoir un droit de signature individuelle sur le compte concerné.
- En cas de perte de l'appareil mobile et/ou de la carte SIM, ainsi qu'en cas de soupçon d'utilisation abusive de la prestation, le client ou la cliente informe immédiatement PostFinance afin qu'elle bloque le compte. Si des actes illicites ont été commis par des tiers, le client ou la cliente doit porter plainte auprès de la police.
- Avant de changer de numéro de téléphone mobile (p. ex. lors d'une résiliation du contrat de téléphonie mobile) ou de transmettre l'appareil mobile à

un tiers, le client ou la cliente se désinscrit à temps de la prestation et / ou supprime la ou les applications requises pour la ou les prestations en question de l'appareil mobile.

- Si PostFinance invite le client ou la cliente à fournir une confirmation complémentaire pour certains ordres (p. ex. paiements, modifications des paramètres) après leur saisie, il ou elle doit contrôler soigneusement les informations de l'ordre et ne confirmer l'ordre que s'il est conforme aux données saisies auparavant. À défaut de confirmation, l'ordre en question ne sera pas exécuté.

6. Responsabilité

- 6.1 PostFinance fournit ses prestations avec toute la diligence usuelle en affaires. Dans le cas contraire, PostFinance est responsable des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution des prestations dues.
- 6.2 Les informations relatives aux comptes, dépôts, données comptables, ainsi que les informations généralement accessibles au public, telles que les cours des devises, sont réputées provisoires et non contraignantes à moins qu'elles ne soient expressément identifiées comme telles. Dans ce contexte, PostFinance décline toute responsabilité quant à l'exactitude et à l'exhaustivité des données qu'elle a transmises.
- 6.3 L'accès technique aux offres de prestations numériques de PostFinance relève de la compétence du client ou de la cliente. PostFinance ne répond pas des exploitants du réseau et décline toute responsabilité, dans les limites autorisées par la loi, quant au matériel informatique et aux logiciels nécessaires à l'utilisation des offres de prestations numériques.
- 6.4 PostFinance n'assume, dans les limites autorisées par la loi, aucune responsabilité pour des dommages subis par le client / la cliente ou par ses mandataires à la suite d'erreurs de transmission, de défauts techniques, de dérangements, d'interventions illicites dans des installations et des réseaux de télécommunications, de surcharge du réseau, d'engorgement intentionnel des accès électroniques par des tiers, d'interruptions ou d'autres insuffisances.
- 6.5 En revanche, PostFinance garantit au client ou à la cliente la promesse de prestation suivante: PostFinance rembourse l'avoir soustrait au client ou à la cliente suite au détournement illégal de ses moyens d'identification ou de ses éléments de sécurité (notamment en cas d'attaques par hameçonnage ou par un logiciel malveillant), dans la mesure où le client ou la cliente a respecté les présentes conditions de participation dans leur intégralité. Les personnes proches du client ou de la cliente, liées à lui ou elle par des liens familiaux ou autres (p. ex. partenaire, mandataires, personnes vivant dans le même ménage, etc.), ne sont pas considérées comme des tiers au sens de cette disposition. Tout dommage constaté doit être immédiatement annoncé à PostFinance. Les dommages couverts par une assurance ainsi que les dommages de tiers et dommages consécutifs ne sont pas pris en charge. En cas de répétition de l'incident, de manque de coopération du client ou de la cliente lors de l'analyse du dommage ou d'atteinte du plafond du dommage défini par cas, PostFinance peut limiter voire exclure la prise en charge du dommage. La promesse de prestations selon le présent chiffre 6.5 s'applique aux produits mentionnés sous postfinance.ch/securite. Des informations complémentaires relatives à la sécurité sur Internet et au plafond du dommage par cas sont disponibles sous postfinance.ch/securite.
- 6.6 PostFinance s'efforce de mettre à disposition un accès si possible fonctionnel et ininterrompu aux offres de prestations numériques. Elle n'est toutefois pas en mesure de le garantir à tout moment. PostFinance se réserve le droit d'interrompre à tout moment l'accès aux offres de prestations numériques et / ou aux prestations incluses, notamment si elle constate la présence de perturbations ou de risques élevés en matière de sécurité, lors de travaux de maintenance ou en cas de situations de crise sur les plateformes de négoce. Tant que PostFinance le fait avec le soin usuel en affaires, le client ou la cliente supporte les dommages éventuels résultant de ce genre d'interruptions.

7. Documents électroniques

En renonçant aux documents papier, le client ou la cliente accepte la forme électronique comme mode de distribution pour les documents clients et bancaires (p. ex. extraits de compte, justificatifs d'intérêts, contrats de clients, etc.). Les documents électroniques sont considérés comme notifiés une fois qu'ils sont enregistrés sur le canal défini par PostFinance et peuvent y être consultés. Les documents électroniques restent disponibles sous forme électronique pendant une période de dix ans à compter de la date de transmission. Passé ce délai, ils doivent être commandés à nouveau. Le client / la cliente est lui-même / elle-même responsable de la conservation et de l'enregistrement des documents électroniques. Les Conditions générales de PostFinance sont applicables en cas de contestations de transactions. Au besoin, le client ou la cliente peut demander à recevoir des documents électroniques par la poste, moyennant le paiement de frais éventuels.

8. E-mail

PostFinance n'accepte pas les ordres tels que les ordres de paiement, annulations, mutations, etc. transmis par e-mail. Les conventions contraires conclues dans des cas particuliers demeurent réservées.

9. Protection et sécurité des données sur Internet

Les offres de prestations numériques sont mises à disposition via Internet, et donc via un réseau ouvert, accessible à tous. Pour la transmission des données, PostFinance applique des mécanismes de cryptage de pointe, qui empêchent en principe les personnes non autorisées d'accéder aux données confidentielles. Toutefois, il n'est pas totalement exclu que des données transmises puissent être consultées par des personnes non autorisées. Certaines caractéristiques techniques de la connexion (p. ex. les adresses IP) ne peuvent pas être cryptées. En connaissant ces données, il est possible de localiser l'accès Internet et l'appareil utilisés.

C'est aussi le cas des notifications via e-mail, SMS, messages push et autres. Elles sont transmises sans cryptage. Il n'est donc pas exclu qu'elles puissent être consultées par des personnes non autorisées. En activant ce type de notification, le client ou la cliente déclare accepter le risque accru d'une violation du secret postal ou bancaire et / ou de la protection des données, inhérent à ces modes de communication. Les informations contenues dans les notifications sont fournies sans garantie.

Par ailleurs, le client ou la cliente prend acte du fait que des données peuvent être transmises au-delà des frontières de manière incontrôlée, même si l'expéditeur et le destinataire des données se trouvent en Suisse.

De plus amples informations concernant la sécurité sur Internet sont publiées sous [postfinance.ch/securite](https://www.postfinance.ch/securite).

Des informations sur la manière dont PostFinance traite vos données personnelles sont disponibles dans la déclaration générale de protection des données sous [postfinance.ch/dpd](https://www.postfinance.ch/dpd).

10. Restrictions juridiques locales à l'utilisation des offres de prestations numériques

L'utilisation de l'offre de prestations numériques depuis l'étranger peut être soumise à des restrictions juridiques locales ou, dans certaines circonstances, enfreindre les règles d'un droit étranger. Les restrictions existantes sont en outre soumises à l'évolution des droits étrangers respectifs. Il incombe au client ou à la cliente de s'en informer et de veiller à respecter le droit étranger lors de l'utilisation des offres de prestations numériques. PostFinance décline toute responsabilité en la matière.

11. Réception et traitement de factures électroniques (eBill) et des appels aux dons (eBill Donations)

- 11.1 Si le client ou la cliente s'inscrit auprès d'un émetteur de facture via le portail eBill pour pouvoir recevoir des factures électroniques (eBill), il recevra les factures disponibles au format électronique de cet émetteur via le canal correspondant dans l'offre de prestations numériques, où il pourra les consulter et les traiter. En cas d'inscription correspondante, le portail eBill permet également de recevoir des appels aux dons (eBill Donations); les informations suivantes s'appliquent également aux dons eBill, sauf réglementation contraire expresse.
- 11.2 Les factures transmises par voie électronique ont le même effet juridique que des factures transmises d'une autre manière juridiquement valable. PostFinance ne vérifie ni la base commerciale ni l'exactitude interne des factures transmises au client ou à la cliente. En outre, elle décline toute responsabilité en ce qui concerne le sort des créances transmises par les services de facturation. Les éventuels litiges doivent en particulier se régler directement et exclusivement avec l'ayant droit.
- 11.3 Les informations requises pour pouvoir présenter les factures électroniques sont fournies par l'émetteur de facture au travers d'un tiers mandaté par ses soins (partenaire réseau) au fournisseur eBill de PostFinance, qui les présente au client ou à la cliente sur mandat de PostFinance. Le client ou la cliente accepte que toutes les parties chargées de la transmission des factures puissent consulter les données le ou la concernant, sans avoir à obtenir son consentement dans chaque cas. PostFinance souligne en particulier qu'il est possible de tirer des conclusions relatives à l'expéditeur et au destinataire. PostFinance transmet à l'émetteur de facture des informations concernant le refus ou, le cas échéant, l'acceptation et le paiement de la facture, via les parties chargées de la transmission des factures.
- 11.4 Dans le cadre des prescriptions légales, le client ou la cliente est lui-même ou elle-même responsable de la conservation des factures électroniques. Il ou elle prend acte du fait qu'à défaut d'un mandat dans ce sens, PostFinance n'archive pas les factures électroniques. PostFinance supprime définitivement, d'ici avril 2023 après un délai maximal de 180 jours et à partir d'avril 2023 après un délai maximal de 730 jours à compter de l'échéance de la facture, les données de facturation que la loi ne l'oblige pas à conserver.

11.5 Si le client ou la cliente utilise aussi la prestation eBill avec son adresse e-mail auprès d'un autre établissement financier, le fournisseur eBill transmettra ses données à l'autre établissement financier choisi par le client ou la cliente.

11.6 Après la désactivation de la prestation eBill, les données du client ou de la cliente restent à disposition chez le fournisseur eBill pendant un délai de transition approprié, afin que le client ou la cliente puisse continuer à utiliser eBill par le biais de son nouvel établissement financier.

11.7 De plus amples informations concernant les tiers auxquels PostFinance recourt pour le traitement des factures électroniques sont publiées sous [postfinance.ch/mentions-legales](https://www.postfinance.ch/mentions-legales).

12. Offres

Dans le cadre de l'offre de prestations numériques, PostFinance propose à ses clients privés une plateforme sur laquelle ils peuvent se procurer des avoirs numériques d'émetteurs tiers. Elle se présente vis-à-vis du client ou de la cliente comme vendeur (revendeur) des avoirs. Pour toute question relative à l'exécution de l'acquisition de l'avoir numérique, le client ou la cliente peut s'adresser à PostFinance.

En cas de questions relatives à l'utilisation des avoirs acquis, le client ou la cliente doit s'adresser directement à l'émetteur tiers, sachant que les prétentions sont régies par les conventions correspondantes relatives aux avoirs numériques des émetteurs tiers ou, en l'absence de celles-ci, par les dispositions légales.

© PostFinance SA, février 2023