

1. Généralités

- 1.1 Les cartes de PostFinance sont disponibles en plusieurs versions. L'offre de prestations inclut notamment le retrait d'espèces et le paiement de marchandises et de services. Les cartes et leurs possibilités d'utilisation sont décrites en détail dans les descriptifs des produits correspondants, sur le site Internet postfinance.ch.
- 1.2 Dans la suite de ce document, le terme «carte» renvoie aussi bien aux cartes physiques qu'aux cartes virtuelles disposant des fonctions et/ou caractéristiques appropriées. Les présentes conditions de participation s'appliquent aussi au dépôt de cartes dans des solutions de paiement mobile.
- 1.3 Les cartes PostFinance sont établies au nom du titulaire du compte ou d'une personne qu'il a désignée. Elles sont toujours émises pour un compte défini. Le titulaire du compte est responsable de l'ensemble des cartes émises pour son compte.
- 1.4 Les cartes physiques demeurent la propriété de PostFinance.
- 1.5 La date d'expiration est indiquée sur la carte. PostFinance envoie au client une nouvelle carte avant cette date. Dans des cas motivés, PostFinance se réserve le droit de ne pas remplacer la carte.

2. Identification et authentification

- 2.1 En principe, l'utilisation de la carte requiert l'utilisation d'un moyen d'identification personnel (p. ex. NIP, code, code 3-D Secure, fingerprint, etc.). PostFinance peut toutefois prévoir des exceptions (p. ex. pour le paiement sans contact) ou demander des preuves d'identité supplémentaires (p. ex. en cas de retraits d'espèces). Les méthodes d'identification et d'authentification dépendent de facteurs de sécurité et de risque, p. ex. l'importance du montant de la transaction.
- 2.2 Le «3-D Secure» est tout spécialement conçu pour garantir la sécurité des paiements sur Internet. Le client s'enregistre afin de bénéficier de la procédure 3-D Secure conformément aux prescriptions de PostFinance. S'il dispose de cette option, le client vérifie ses transactions en ligne en utilisant la procédure 3-D Secure.

3. Limitations

- 3.1 PostFinance fixe les limites des cartes et les communique au client. Les limites actuellement en vigueur se trouvent sous postfinance.ch/postfinancecard. Il est possible de fixer des limites de carte individuelles. PostFinance est autorisée à modifier ou à supprimer à tout moment les limites de carte individuelles.
- 3.2 PostFinance peut restreindre la zone géographique d'utilisation de la carte. Si PostFinance le propose, le client peut lui aussi demander des limitations.

4. Devoirs de diligence

L'utilisation de la carte implique notamment les devoirs de diligence suivants:

- Les moyens d'identification personnels doivent être gardés secrets. Ils ne doivent en aucun cas être communiqués à d'autres personnes, ni être conservés avec la carte ou inscrits sur celle-ci, ni être conservés avec l'appareil mobile utilisé pour faire les paiements ou enregistrés dessus (même sous une forme modifiée).
- 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, celui-ci doit être modifié immédiatement.
- Si le point d'acceptation des cartes propose une méthode de paiement dont la sécurité est accrue (p. ex. 3-D Secure), le client est tenu d'utiliser cette méthode de paiement.
- Les instructions de sécurité sous postfinance.ch/securite pour l'utilisation de la carte sont à observer.
- La carte et/ou l'appareil mobile associé ne doivent pas être cédés et doivent être conservés soigneusement.
- Le client est tenu de minimiser le risque d'un accès non autorisé à l'appareil mobile et à la carte qui y est enregistrée en mettant en oeuvre des mesures de protection appropriées. De plus amples informations concernant la protection de l'appareil mobile sont publiées sous postfinance.ch/securite.
- La carte ne peut être activée que sur des terminaux mobiles dont la carte SIM (ou eSIM) est établie au nom du client.

- Avant de changer le 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 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.
- En cas de vol, de confiscation, d'abus, de soupçon d'abus ou de perte de la carte, des moyens d'identification et/ou de l'appareil mobile utilisé pour payer par carte, PostFinance doit être informée immédiatement et/ou la carte bloquée immédiatement. Si des actes illicites ont été commis, le client doit porter plainte auprès de la police.
- En cas de dommage, le client doit contribuer dans toute la mesure du possible à élucider le cas et à réduire la portée du dommage.
- Le client est responsable de l'élimination de la carte ou de sa restitution à PostFinance. Il est tenu d'éliminer la carte de manière qu'elle ne puisse pas être utilisée abusivement.
- Si la carte est enregistrée en tant que moyen de paiement auprès de prestataires de boutiques en ligne/portefeuilles électroniques/applications et/ou prestations de service récurrentes (p. ex. abonnements de musique/de journaux, droits d'adhésion, services en ligne, etc.), les présentes obligations de diligence s'appliquent également par analogie dans les relations avec lesdits prestataires. Les données de connexion, en particulier, doivent être protégées et gardées secrètes.

5. Blocage

Le client et toute personne ayant le droit d'utiliser le compte lié à la carte peuvent demander un blocage de la carte (blocage total ou ne touchant que certaines fonctions) auprès de PostFinance. PostFinance peut également bloquer la carte, p. ex. sur demande du titulaire du compte, en cas de perte de la carte et/ou du moyen d'identification ou de l'appareil mobile utilisé avec la carte, en cas de résiliation de la carte et/ou du compte, en cas de couverture insuffisante ou de soupçon d'utilisation abusive de la carte. PostFinance peut prélever des frais pour le blocage de la carte.

6. Retrait de la procuration

Si le client retire à un titulaire d'une carte le droit d'utiliser le compte, il doit demander la restitution des cartes physiques et faire bloquer les cartes virtuelles. Si ce n'est pas possible, il doit immédiatement en informer PostFinance afin qu'elle puisse procéder au blocage du compte ou de la carte. Jusqu'à réception de la communication correspondante par PostFinance, le titulaire de la carte assume les risques d'une utilisation abusive de la carte.

7. Utilisation de la carte

7.1 Généralités

- a) Le client est tenu de révoquer ou résilier directement auprès du prestataire toutes les autorisations permanentes de paiement concernant des prestations de service récurrentes. En cas d'éventuelle résiliation de la carte, le client est tenu de modifier lui-même le mode de paiement de toutes les prestations qui donnent lieu à des débits récurrents auprès des prestataires de services ou de procéder à une résiliation du contrat.
- b) En cas de remplacement de carte, le client est tenu d'enregistrer sa nouvelle carte auprès des prestataires de boutiques en ligne/portefeuilles électroniques/applications et/ou de services récurrents (p. ex. abonnements de musique/de journaux, droits d'adhésion, services en ligne, etc.). PostFinance se réserve le droit de mettre des données de la carte (numéro de carte et date d'expiration) à la disposition de tiers en Suisse et à l'étranger (notamment fournisseurs de portemonnaies électroniques/applications et/ou de services récurrents tels que des abonnements de musique/aux journaux, des adhésions, des services en ligne, etc.) via des schémas (p. ex. Mastercard). Ainsi, les débits sur les cartes actives déposées/enregistrées peuvent continuer à être effectués après l'expiration, resp. le remplacement de l'ancienne carte sans que le titulaire de la carte ait à faire des ajustements.

7.2 Mode de paiement PostFinance Card

Le mode de paiement PostFinance Card est principalement destiné à une utilisation de la carte en Suisse. PostFinance et ses partenaires contractuels chargés de traiter les opérations par carte ont connaissance des données relatives aux transactions passées à l'aide du mode de paiement PostFinance Card (p. ex. informations sur les points d'acceptation, numéros de carte, nom du détenteur de carte, date d'expiration, montant et date de la transaction).

7.3 Mode de paiement Debit Mastercard®

Le mode de paiement Debit Mastercard est proposé en collaboration avec Mastercard et peut être utilisé dans le monde entier. Mastercard et ses partenaires contractuels chargés de traiter les opérations par carte ont connaissance des données relatives aux transactions passées à l'aide du mode de paiement Debit Mastercard (p. ex. informations sur les points d'acceptation, numéros de carte, nom du détenteur de carte, date d'expiration, montant et date de la transaction).

8. Solutions de paiement mobiles

- 8.1 PostFinance peut autoriser l'utilisation des cartes dans des solutions de paiement mobiles. Les solutions de paiement mobiles permettent de payer au moyen du E-Wallet (portefeuille électronique) ou d'autres applications sur des terminaux mobiles, tels que les Smartphones et les wearables (p. ex. montres connectées ou autocollants NFC). PostFinance ne propose pas elle-même de solution de paiement mobile, à l'exception de la PostFinance App. PostFinance est libre de choisir les solutions de paiement mobiles qu'elle supporte et les cartes ou modes de paiement qu'elle autorise.
- 8.2 Le client n'est autorisé à enregistrer que des cartes libellées à son nom dans la solution de paiement mobile.
- 8.3 L'utilisation des solutions de paiement mobiles est régie par les conditions de participation du prestataire concerné. Le prestataire peut modifier son offre et ses conditions de participation selon sa propre discrétion et/ou supprimer la solution de paiement mobile de façon temporaire ou définitive. Il n'existe aucune prétention à l'encontre de PostFinance concernant le fonctionnement de telles solutions de paiement mobile.
- 8.4 PostFinance et le prestataire de la solution de paiement mobile sont des responsables du traitement indépendants et autonomes au sens de la Législation sur la protection des données. Le prestataire traite les données en Suisse ou à l'étranger dans ses propres buts, conformément à ses propres conditions de participation et sa déclaration de protection des données. PostFinance n'a aucune influence sur le traitement des données du prestataire. Toute opposition faite au traitement des données du prestataire doit être signalée directement au prestataire.
- 8.5 En cas d'utilisation de solutions de paiement mobiles, les prestataires ainsi que Mastercard peuvent prendre connaissance d'informations relatives aux terminaux (p. ex. device-ID). Les prestataires de solutions de paiement mobiles peuvent en outre prendre connaissance des données relatives aux transactions, p. ex. afin de mettre une vue d'ensemble des transactions à la disposition du client.

9. Enregistrement comptable des transactions par carte

- 9.1 Le client reconnaît tous les retraits d'espèces et les paiements d'achats de marchandises et de services effectués et correctement enregistrés à l'aide des cartes établies pour son compte. L'enregistrement est réputé correct lorsque la carte a été utilisée avec les moyens d'identification correspondants, que les investigations d'ordre technique et administratif auxquelles PostFinance a procédé n'ont révélé aucun élément permettant de conclure à une erreur de saisie et qu'aucune panne de système n'a pu être prouvée.
- 9.2 En principe, les litiges concernant des prélèvements spécifiques sont à régler directement avec le vendeur, en particulier en cas de réclamation concernant la marchandise.
- 9.3 PostFinance débite les retraits effectués avec la carte du compte associé à la carte ou des comptes autorisés à cet effet.
- 9.4 Dans certains cas, le débit définitif du montant sur le compte est fait ultérieurement ou le montant est simplement réservé de façon temporaire. Cela est notamment le cas dans les situations suivantes:
- En cas de paiement en ligne, lorsque le montant autorisé peut rester réservé sur le compte du titulaire de la carte pendant une durée appropriée, ou jusqu'à la remise du montant d'achat effectif.
 - Si un montant est réservé pendant une période déterminée afin de garantir une prestation future (p. ex. caution en cas de location de véhicule, réservation d'un hébergement, etc.), jusqu'à la remise du montant réservé effectif.
 - Si le montant d'achat n'est pas connu de PostFinance au moment du contrôle de la transaction (p. ex. achat de carburant aux stations-service non desservies). PostFinance peut réserver un montant standard sur le compte jusqu'à la remise du montant d'achat effectif.
 - Si le montant à débiter a été calculé ultérieurement par le prestataire et indiqué en différé à PostFinance (p. ex. si la carte est utilisée à d'autres fins, comme ticket pour les transports publics ou le parking).

Un montant réservé ou provisoire débité est pris en compte dans la limite de la carte, entraînant ainsi une limitation des liquidités sur le compte.

- 9.5 Les crédits en relation avec la carte ou son utilisation peuvent parfois être comptabilisés avec plusieurs jours de retard. Cela peut notamment être le cas lorsque PostFinance est tenue de procéder à des clarifications sur le fondement de ses obligations de diligence réglementaires.

10. Frais

PostFinance peut facturer des frais pour l'émission de la carte et le traitement des transactions effectuées avec celle-ci. Elle porte lesdits frais à la connaissance du client de façon appropriée.

Des frais peuvent également être facturés sur les retraits d'espèces (p. ex. retraits auprès de banques tierces, retraits sans carte PostFinance valable, etc.). Si, dans le cadre de l'utilisation de la carte, des coûts sont facturés au client par des tierces personnes, leur remboursement ne peut être réclamé auprès de PostFinance.

11. Prise en charge du dommage

PostFinance prend à sa charge les dommages subis par le client à la suite d'une utilisation abusive de la carte par des tiers, dans la mesure où il est à même de prouver que les Conditions générales de PostFinance et les autres Conditions de participation applicables ont été respectées par lui-même et les titulaires de la carte, et qu'aucune faute ne leur est imputable. Les personnes proches du client ou de chaque titulaire de la carte, liées à lui 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. Les dommages couverts par une assurance ainsi que les dommages de tiers et dommages indirects ne sont pas pris en charge. Tout dommage constaté doit être immédiatement annoncé à PostFinance. Le formulaire d'annonce du dommage / l'annonce électronique du dommage doit être retourné(e) à PostFinance ou porté(e) à sa connaissance dans les dix jours à compter de sa réception. Toute responsabilité de PostFinance est exclue dans le cadre de prestations de tiers.

12. Dérangements techniques

Les dérangements techniques qui empêchent ou affectent l'utilisation de la carte ne donnent pas droit à des dommages-intérêts.

13. Informations aux distributeurs de billets et les appareils

PostFinance décline toute responsabilité quant à l'exactitude et à l'exhaustivité des données affichées par les distributeurs de billets et autres appareils. En particulier, des transactions peuvent être affichées en différé. Les informations relatives aux comptes, dépôts et 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.

© PostFinance SA, octobre 2021