

Conditions de participation

Cartes physiques et virtuelles de PostFinance

1. Champ d'application/Prestation

- a) Les présentes conditions de participation règlent l'utilisation de la PostFinance Card, de la carte de compte et de la PostFinance Card Pay dans les monnaies proposées, ainsi que de la carte ID PostFinance. 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 descriptions des produits sur postfinance.ch (cf. chiffre 1 des «Conditions générales de PostFinance SA» (CG); postfinance.ch/mentions-legales). Les détails relatifs aux principes et modalités du traitement de données par PostFinance découlent de la «Déclaration générale de protection des données de PostFinance SA» (postfinance.ch/dpd). Cela concerne en particulier les finalités du traitement des données, les catégories de destinataires des données et les droits en matière de protection des données de la cliente ou du client.
- b) Les cartes peuvent aussi être émises sous forme virtuelle et affichées dans un environnement virtuel prédéterminé par PostFinance (p. ex. dans la PostFinance App ou dans une solution de paiement mobile d'un prestataire tiers). Le terme «carte» renvoie ci-après aussi bien aux cartes physiques que virtuelles disposant des fonctions et/ou caractéristiques correspondantes.
- c) Les cartes de PostFinance sont établies au nom de la personne titulaire du compte ou d'une personne désignée par celle-ci; elles sont toujours émises pour un compte défini. La personne titulaire du compte est responsable de l'ensemble des cartes émises pour son compte.
- d) Chaque carte physique émise demeure la propriété de PostFinance.
- e) La date d'échéance est indiquée sur la carte. PostFinance envoie une nouvelle carte à la cliente ou au client avant cette date. Dans des cas motivés, PostFinance se réserve le droit de ne pas remplacer la carte.

2. Identification et authentification

- a) En principe, l'utilisation de la carte requiert celle d'un moyen d'identification personnel ou d'éléments de sécurité (p. ex. NIP, code, code 3-D Secure, fingerprint, reconnaissance faciale, 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 retrait d'espèces). Les méthodes d'identification et d'authentification dépendent de facteurs de sécurité et de risque, tels que par exemple l'importance du montant de la transaction.
- b) La procédure 3-D Secure sert en particulier à la sécurité des paiements sur Internet. La cliente ou le client s'enregistre afin de bénéficier de la procédure 3-D-Secure conformément aux prescriptions de PostFinance. Si elle est disponible, la cliente ou le client vérifie ses transactions en ligne en utilisant la procédure 3-D Secure.

3. Limitations

- a) PostFinance fixe les limites de carte et les communique à la cliente ou au client. Les limites actuellement en vigueur peuvent être consultées sur 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.
- b) La cliente ou le client s'engage à utiliser la carte uniquement dans la limite de ses possibilités financières, dans le cadre de la limite accordée et dans la limite de l'avoir disponible. L'utilisation de la carte à des fins déloyales ou illégales est interdite.
- c) PostFinance peut restreindre la zone géographique d'utilisation de la carte. Si PostFinance le propose, la cliente ou le client peut aussi demander la fixation de limitations.

4. Devoirs de diligence de la cliente ou du client

Dans le cadre de l'utilisation de la carte, la cliente ou le client est notamment tenu/e de respecter en particulier les obligations de diligence énoncées ci-après:

- a) Tous les moyens d'identification et éléments de sécurité (p. ex. NIP, code de l'appareil, fingerprint, reconnaissance faciale, etc.) 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 (PC, smartphone, wearable comme p. ex. montre connectée, tablette, etc.; ci-après «appareils») utilisé pour faire les paiements (même sous une forme modifiée).

- b) Les moyens d'identification personnels et les éléments de sécurité choisis ne doivent pas être composés de combinaisons de chiffres et de lettres faciles à deviner (p. ex. numéro de téléphone, date de naissance, etc.).
- c) S'il y a des raisons de penser qu'une autre personne connaît les moyens d'identification personnels ou les éléments de sécurité, ceux-ci doivent être modifiés immédiatement.
- d) Si le point d'acceptation des cartes propose une méthode de paiement dont la sécurité est accrue (p. ex. 3-D Secure), la cliente ou le client est tenu d'utiliser cette méthode de paiement.
- e) La cliente ou le client prend connaissance des consignes de sécurité pour l'utilisation de la carte sur postfinance.ch/securite et observe les normes de sécurité correspondantes.
- f) La carte et/ou l'appareil associé ne doivent pas être cédés et doivent être conservés soigneusement.
- g) La cliente ou le client est tenu de minimiser le risque d'un accès non autorisé à l'appareil et à la carte qui y est enregistrée en mettant en œuvre des mesures de protection appropriées (p. ex. verrouillage des appareils avec un code ou des propres caractéristiques biométriques pour l'activation). Les moyens d'identification et les éléments de sécurité pour accéder à des appareils et/ou à des applications peuvent permettre l'autorisation de transactions via une solution de paiement mobile et doivent donc être tenus secrets. Les «solutions de paiement mobiles» permettent de payer au moyen d'un E-Wallet (porte-monnaie électronique) ou d'autres applications sur des appareils, tels que des smartphones et des wearables (p. ex. montres connectées);
De plus amples informations concernant la protection de l'appareil sont publiées sous postfinance.ch/securite.

- h) Sur les appareils avec carte SIM, la carte SIM (ou eSIM) ne doit être activée que si elle est employée, en lien avec des produits ou services de PostFinance, exclusivement et de manière légitime par la personne titulaire de la carte.

- i) Avant de changer de numéro de téléphone mobile (p. ex. lors d'une résiliation du contrat de téléphonie mobile) ou de transmettre l'appareil à un tiers, la cliente ou 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.

- j) En cas de vol, de confiscation, d'abus, de soupçon d'abus ou de perte de la carte, des moyens d'identification, des éléments de sécurité et/ou de l'appareil utilisé pour payer par carte, PostFinance doit être informée et la carte bloquée immédiatement. Si des actes illicites ont été commis, une plainte doit être déposée auprès de la police. En cas de dommage, la cliente ou le client doit contribuer par tous les moyens à élucider le cas et à réduire la portée du dommage.

- k) La cliente ou le client est responsable de l'élimination de la carte, qui doit être effectuée de manière à ce que la carte ne puisse pas être utilisée de manière abusive.

- l) Si la carte est enregistrée en tant que moyen de paiement auprès de prestataires de boutiques en ligne/portefeuilles électroniques/applications et/ou prestations périodiques (p. ex. abonnements à de la musique/des journaux, affiliations, services en ligne, etc.), les présentes obligations de diligence s'appliquent par analogie dans le cadre des relations avec lesdits prestataires. Les données de connexion, en particulier, doivent être protégées et gardées secrètes.

5. Blocage

La cliente ou le client et toute personne ayant le droit d'utiliser le compte lié à la carte peut demander un blocage de la carte (blocage total ou blocage ne touchant que certaines fonctions) auprès de PostFinance. PostFinance peut également bloquer tout ou partie des fonctions de la carte, p. ex. sur demande de la personne titulaire du compte, en cas de perte de la carte et/ou des éléments de sécurité ou de l'appareil 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 la cliente ou le client retire à certaines personnes titulaires de cartes la procuration sur le compte, elle ou il doit demander la restitution de leurs cartes physiques et faire bloquer leurs cartes virtuelles. Si cela n'est pas possible,

PostFinance doit en être informée sans délai en vue du blocage du compte ou de la carte. Jusqu'à réception de la communication correspondante par PostFinance, la cliente ou le client assume les risques d'une utilisation abusive de la carte.

7. Utilisation des cartes

a) Généralités

- La cliente ou le client est tenu de révoquer ou résilier directement auprès du prestataire toutes les autorisations permanentes de paiement concernant des prestations périodiques. En cas de résiliation de la carte, la cliente ou le client est tenu de modifier personnellement le mode de paiement auprès des prestataires de services périodiques ou de procéder à une résiliation du contrat.
- En cas de remplacement de carte, la cliente ou le client est tenu d'enregistrer sa nouvelle carte auprès des prestataires de boutiques en ligne/portefeuilles électroniques/applications et/ou de prestations périodiques (p. ex. abonnements à de la musique/des journaux, affiliations, services en ligne, etc.). PostFinance se réserve le droit de mettre à disposition via Schemes (p. ex. Mastercard) des données de cartes (numéro de carte et date d'expiration) à des tiers en Suisse et à l'étranger (notamment prestataires de portefeuilles électroniques/applications et/ou prestations périodiques telles que des abonnements à de la musique/des journaux, affiliations, services en ligne, etc.). L'objectif est que des débits puissent continuer à avoir lieu sur des cartes actives archivées/enregistrées, y compris après l'expiration resp. le remplacement de l'ancienne carte, sans modification par la personne titulaire de la carte.

b) 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 de la personne titulaire de la carte, date d'expiration, montant et date de la transaction).

c) 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 de la personne titulaire de la carte, date d'expiration, montant et date de la transaction). PostFinance et Mastercard sont responsables du traitement au sens de la législation sur la protection des données, individuellement et indépendamment l'une de l'autre. Mastercard traite les données dont elle dispose, en Suisse ou à l'étranger et à de propres fins, conformément à ses propres déclarations de protection des données. PostFinance n'a aucune influence sur le traitement des données effectué par Mastercard.

8. Solutions de paiement mobiles

a) PostFinance peut autoriser l'utilisation des cartes dans des solutions de paiement mobiles. «Les solutions de paiement mobiles» permettent de payer au moyen d'un portefeuille électronique (E-Wallet) ou d'autres applications sur des appareils, tels que les smartphones et les wearables (p. ex. montres connectées ou autocollants NFC, mais aussi parfois appareils tels que des tablettes ou ordinateurs portables). PostFinance ne propose pas elle-même les solutions de paiement mobile. PostFinance est libre de choisir les solutions de paiement mobiles qu'elle supporte et les cartes ou modes de paiement qu'elle autorise.

b) La cliente ou le client n'est autorisé à enregistrer que des cartes libellées à son nom dans la solution de paiement mobile.

c) L'utilisation de solutions de paiement mobiles est régie par les conditions de participation du prestataire concernées. Le prestataire peut modifier à tout moment son offre et ses conditions de participation à sa discrétion et/ou suspendre temporairement ou supprimer définitivement la solution de paiement mobile. Il n'existe aucune prétention au fonctionnement de telles solutions de paiement mobiles envers PostFinance.

d) PostFinance et le prestataire de la solution de paiement mobile sont responsables du traitement au sens de la législation sur la protection des données, individuellement et indépendamment l'un de l'autre. PostFinance et le prestataire traitent les données dont ils disposent, en Suisse ou à l'étranger, à leurs propres fins conformément à leurs propres conditions de participations et déclarations de protection des données. PostFinance n'a aucune influence sur le traitement des données du prestataire. Toute opposition concernant le traitement des données du prestataire doit être adressée directement au prestataire.

e) En cas d'utilisation de solutions de paiement mobiles, les prestataires ainsi que Mastercard peuvent prendre connaissance d'informations relatives aux appareils (p. ex. identification de l'appareil). 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 disposition de la cliente ou du client. Dans le cadre de l'échange de données entre les prestataires et PostFinance, et avec les réseaux de cartes correspondants, effectué en relation avec l'utilisation de la solution de paiement mobile, la cliente ou le client reconnaît que PostFinance, ses organes, son personnel et ses mandataires sont libérés de leurs obligations de confidentialité, même après la fin de la relation d'affaires avec la cliente ou le client.

f) Dès lors qu'un numéro de téléphone mobile est requis pour l'utilisation ou l'enregistrement de la solution de paiement mobile, la cliente ou le client doit enregistrer un numéro de téléphone mobile actuel auprès de PostFinance. Toute modification du numéro de téléphone mobile doit immédiatement être signalée à PostFinance (numéro de téléphone au verso de la carte). À cette fin, PostFinance est habilitée à contacter les titulaires de carte sur leur numéro de téléphone mobile (y compris, notamment, par SMS, notification Push et autres) et à leur envoyer p. ex. le code de confirmation, d'authentification et d'activation (en particulier afin de prévenir les abus et les escroqueries) sur le numéro de téléphone mobile qu'ils ont communiqué. Ces informations ne sont pas transmises sous forme cryptée. Il n'est donc pas exclu qu'elles puissent être lues par des personnes non autorisées et que des tiers, tels que des exploitants de service réseau ou de téléphonie mobile, puissent en déduire l'existence d'une relation bancaire et accéder à des informations bancaires de la cliente ou du client. La cliente ou le client reconnaît les risques accrus d'une violation du secret postal ou bancaire et/ou de la protection des données inhérent à ces modes de communication.

g) La cliente ou le client peut également supprimer la carte enregistrée dans une solution de paiement mobile. Cela n'entraîne pas la suspension de son contrat avec PostFinance concernant l'utilisation de la PostFinance Card.

9. Enregistrement comptable des transactions par carte

a) La cliente ou 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 légitime lorsque les cartes ont été utilisées avec les moyens d'identification resp. les éléments de sécurité correspondants. L'enregistrement est également réputé légitime lorsque 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 du système n'a pu être prouvée.

b) En principe, les litiges concernant des prélèvements spécifiques sont à régler directement avec la commerçante ou le commerçant, en particulier en cas de réclamation concernant la marchandise.

c) PostFinance débite les retraits effectués avec la carte du compte associé à la carte ou des comptes autorisés à cet effet.

d) Dans certains cas, le montant est débité sur le compte à une date ultérieure ou simplement réservé provisoirement, ce qui peut conduire à un découvert ou à un dépassement de la limite de découvert selon le chiffre 10 CG. Un montant réservé ou provisoirement débité est pris en compte dans la limite de la carte, entraînant ainsi une limitation des liquidités sur le compte. Tel est notamment le cas dans les situations suivantes:

- En cas de paiements en ligne, lorsque le montant autorisé peut rester réservé sur le compte de la cliente ou du client par PostFinance pendant une durée appropriée, resp. jusqu'à la remise du montant d'achat effectif par la commerçante ou le commerçant;
- 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 effectif par la commerçante ou le commerçant;
- 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 par la commerçante ou le commerçant;
- Si le montant à débiter a été calculé ultérieurement par la commerçante ou le commerçant et indiqué en différé à PostFinance (p. ex. si la carte est utilisée à d'autres fins, comme prendre un billet de transports publics ou payer son parking).

e) Les inscriptions au crédit en relation avec la carte ou son utilisation ne peuvent parfois être effectués qu'avec un retard de plusieurs jours. Cela peut être le cas en particulier lorsque PostFinance est tenue de procéder à des investigations en raison de ses obligations de diligence légales et/ou réglementaires.

10. Frais

PostFinance peut facturer des frais pour l'émission de la carte et le traitement des transactions faites avec celle-ci. Elle les porte à la connaissance de la cliente ou du client de façon appropriée. Une vue d'ensemble actuelle des frais est disponible sur [postfinance.ch](https://www.postfinance.ch).

Des frais peuvent être facturés lors de retraits d'espèces (p. ex. retraits auprès de banques tierces, retraits sans PostFinance Card valable, etc.). Si des frais sont facturés à la cliente ou au client par des tiers en lien avec l'utilisation de la carte, ceux-ci doivent être intégralement supportés par la cliente ou le client.

11. Responsabilité

PostFinance prend à sa charge les dommages subis par la cliente ou le client à la suite d'une utilisation abusive de la carte par des tiers, dans la mesure où elle ou il est à même de prouver que les «Conditions générales de PostFinance» (CG) et les conditions de participation applicables ont été respectées par elle-même ou lui-même et par les titulaires de la carte, et qu'aucune faute ne leur est imputable. Les personnes proches de la cliente ou du client ou des différentes personnes titulaires des cartes, liés à eux par des liens familiaux ou autres (p. ex. partenaire, mandataire, personne 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 consécutifs ne sont pas pris en charge. Tout dommage doit être immédiatement annoncé à PostFinance dès sa constatation. Le formulaire d'annonce du dommage ou l'annonce électronique du dommage doit être retourné à PostFinance ou porté à sa connaissance dans les dix jours à compter de sa réception. Toute responsabilité de PostFinance est exclue dans le cadre de prestations offertes par des tiers. Pour le reste, les «Conditions générales de PostFinance» (CG) s'appliquent.

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 automatiques de billets et aux appareils

PostFinance décline toute responsabilité quant à l'exactitude et l'exhaustivité des données affichées par les distributeurs automatiques de billets et autres appareils. En particulier, des transactions peuvent ne pas s'afficher tout de suite. 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.

© PostFinance SA, version août 2024