

1. Champ d'application/Prestation

Les présentes conditions de participation règlent l'accès et l'utilisation par la cliente ou le client ou ses mandataires (ci-après tous désignés par «la cliente ou le client») des prestations de PostFinance via des canaux numériques, c'est-à-dire Internet et/ou des applications (ci-après «offre de prestations numériques»). Les offres de prestations accessibles par voie numérique de PostFinance sont définies en détail dans les descriptions de produits concernées sur le site web postfinance.ch (cf. chiffre 1 des «Conditions générales de PostFinance SA» (CG); postfinance.ch/mentions-legales).

2. Accès

- a) L'accès aux offres de prestations numériques est ouvert à toute personne qui 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 login, les adapter/modifier en permanence et accepter, pour certaines offres de prestations, les moyens et procédures de légitimation de tiers.
- b) Toute personne qui a prouvé son identité conformément au chiffre 2 a) 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. La cliente ou le client reconnaît et accepte sans réserve toutes les actes effectués avec ses moyens d'identification et éléments de sécurité ou ceux de ses mandataires, telles que les transactions comptabilisées sur les comptes / dépôts / portefeuilles. 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 à la cliente ou au client de manière appropriée. Des limites individuelles sont possibles en fonction du produit ou du service.

4. Blocage

Outre PostFinance, la cliente ou le client peut aussi bloquer, ou 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 de la cliente ou du client

Dans le cadre de l'utilisation de l'offre de prestations numériques, la cliente ou le client est notamment tenu/e de respecter les obligations de diligence énoncées ci-après.

- a) Les moyens d'identification personnels et les éléments de sécurité doivent être gardés secrets et ne doivent en aucun cas être communiqués à d'autres personnes. La cliente ou le client prend acte du fait que PostFinance ne demande jamais à sa clientèle de lui communiquer les moyens d'identification personnels et éléments de sécurité, que ce soit par téléphone ou par messagerie électronique (p. ex. e-mail ou SMS).
- b) Les moyens d'identification personnels et les éléments de sécurité ne doivent pas être conservés physiquement avec l'appareil utilisé (PC, smartphone, wearable comme p. ex. montre connectée, tablette, etc.; ci-après «appareils»). Le moyen d'identification personnel ou élément de sécurité 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 ou l'élément de sécurité, il doit être modifié immédiatement.
- c) La cliente ou le client a le devoir de protéger contre tout accès non autorisé, toute utilisation non autorisée ou toute manipulation les appareils utilisés pour l'offre de prestations numériques par des mesures appropriées conformes à l'état actuel de la technique (p. ex. blocage de l'écran par code ou propres caractéristiques biométriques pour l'activation). Aucun accès à distance (remote access) n'est autorisé sur l'appareil. En outre, la cliente ou le client 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. La cliente ou le client doit aussi prendre les mesures de sécurité habituelles, conformes à l'état actuel de la technique, pour l'utilisation d'Internet via l'appareil correspondant (p. ex. utilisation d'un programme antivirus à jour et d'un firewall).
- d) Sur les appareils avec carte SIM, la carte SIM (ou eSIM) ne doit être activée que si elle est employée, en lien avec l'utilisation d'offres de prestations

numériques de PostFinance, exclusivement et de manière légale par la cliente ou le client. PostFinance doit être immédiatement informée en cas de perte de l'appareil ou de la carte SIM. 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 nécessaires pour la ou les prestations en question de l'appareil.

- e) Si PostFinance demande à la cliente ou au client de confirmer certains ordres (p. ex. paiements, modifications des paramètres, transfert vers d'autres appareils et/ou numéros de téléphone) après leur saisie, elle ou il doit soigneusement vérifier la demande en question, p. ex. le message push sur le téléphone mobile, resp. les informations relatives à l'ordre, et ne les confirmer que si tout est conforme à sa volonté. À défaut de confirmation, l'ordre en question ne sera pas exécuté par PostFinance.
- f) En cas de suspicion d'utilisation abusive des produits ou services par des tiers, la cliente ou le client doit contacter PostFinance sans délai afin que celle-ci puisse prendre les mesures appropriées, p. ex. bloquer le service concerné. En cas d'actes répréhensibles de tiers, la cliente ou le client est tenu de déposer plainte auprès de la police compétente et, en cas de dommage, de contribuer consciemment à l'établissement des faits et à la diminution du dommage.
- g) La cliente/Le client prend connaissance des consignes de sécurité sur postfinance.ch/securite et observe les normes de sécurité correspondantes.

6. Responsabilité

- a) PostFinance fournit ses prestations avec la diligence usuelle en matière commerciale. Dans le cas contraire, PostFinance est responsable des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution des prestations dues.
- b) Les informations relatives aux comptes, dépôts, portefeuilles, données comptables, ainsi que les informations généralement accessibles au public, telles que les cours des devises ou cryptomonnaies, 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 l'exhaustivité des données qu'elle a transmises.
- c) L'accès technique aux offres de prestations numériques de PostFinance relève de la compétence de la cliente ou du client. 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.
- d) PostFinance n'assume, dans les limites autorisées par la loi, aucune responsabilité pour des dommages subis par la cliente ou le client ou par des tiers liés à la cliente ou au client (p. ex. ayants droit économiques, représentants ou représentants, détentrices ou détenteurs du contrôle, mandataires, etc.) 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.
- e) PostFinance s'efforce de mettre à disposition un accès aux offres de prestations numériques aussi fonctionnel et ininterrompu que possible. 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 et relatives, 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, la cliente ou le client supporte les dommages éventuels résultant de ce genre d'interruptions.
- f) Pour le reste, la responsabilité est régie par les «Conditions générales de PostFinance SA (CG)».

7. Documents électroniques

En renonçant aux documents papier, la cliente ou le client accepte la forme électronique comme mode de notification pour les documents clients et de banque (p. ex. extraits de compte, justificatifs d'intérêts, documents contractuels, 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. En principe, certains documents électroniques restent disponibles pendant une période de dix ans à compter de la date de transmission. Passé ce délai, ils doivent être commandés à nouveau. La cliente ou le client est personnellement responsable de la conservation et de l'enregistrement des documents électroniques. Les «Conditions générales de PostFinance SA (CG)» sont applicables en cas de contestation de transactions. Au besoin, la cliente ou le client 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, la cliente ou le client reconnaît les risques accrus d'une violation du secret postal ou bancaire et/ou de la protection des données qui en découle.

Par ailleurs, la cliente ou le client prend acte du fait que des données transmises dans ce contexte peuvent l'être au-delà des frontières de manière incontrôlée, même si l'expéditrice ou l'expéditeur et la ou le destinataire des données se trouvent en Suisse. PostFinance ne peut exercer aucune influence sur une telle transmission de données. Les risques susmentionnés existent notamment aussi en cas de recours à des tiers pour la gestion de leurs produits chez PostFinance ou en cas d'octroi à des tiers de l'accès à leurs produits pour toute autre raison. De plus amples informations concernant la sécurité sur Internet sont publiées sous postfinance.ch/securite.

D'autres détails relatifs aux principes et modalités du traitement de données 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.

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)

- a) Si la cliente ou le client s'inscrit auprès d'une émettrice ou d'un émetteur de facture via le portail eBill pour pouvoir recevoir des factures électroniques (eBill), elle ou il recevra les factures disponibles au format électronique de cette émettrice ou cet émetteur via le canal correspondant dans l'offre de prestations numériques, où elle ou 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.
- b) 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 du contenu des factures transmises à la cliente ou au client et décline toute responsabilité pour l'exécution des créances transmises. Les éventuels litiges doivent se régler directement et exclusivement avec l'émettrice ou l'émetteur de la facture.
- c) Les informations requises pour la présentation des factures électroniques sont fournies par l'émettrice ou l'émetteur de facture au travers d'un tiers mandaté par ses soins (partenaire réseau) au fournisseur eBill de PostFinance, qui les présente à la cliente ou au client sur mandat de PostFinance. La cliente ou le client accepte que toutes les parties chargées de la transmission des factures puissent consulter les données la ou le 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'expéditrice ou l'expéditeur et à la ou au destinataire. PostFinance transmet à l'émettrice ou 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.
- d) Dans le cadre des prescriptions légales, la cliente ou le client est personnellement responsable de la conservation des factures électroniques. Elle ou il prend acte du fait qu'à défaut d'un mandat dans ce sens, PostFinance n'archive pas les factures électroniques. PostFinance supprime définitive-

ment, dans les 730 jours suivant l'échéance de la facture, les données de facturation que la loi ne l'oblige pas à conserver.

- e) Si la cliente ou le client utilise aussi la prestation eBill avec son adresse e-mail auprès d'un autre établissement financier, le fournisseur eBill de PostFinance transmettra ses données à l'autre établissement financier choisi par la cliente ou le client.
- f) Après la désactivation de la prestation eBill, les données de la cliente ou du client restent à disposition chez le fournisseur eBill de PostFinance pendant un délai de transition approprié, afin que la cliente ou le client puisse continuer à utiliser eBill par le biais de son nouvel établissement financier.

12. Offres

Dans le cadre de l'offre de prestations numériques, PostFinance propose à sa clientèle privée une plateforme sur laquelle elle peut se procurer des bons numériques d'émettrices et d'émetteurs tiers. PostFinance se présente vis-à-vis de la cliente ou du client comme vendeuse (revendeuse) des bons. Pour toute question relative à l'acquisition des bons numériques, la cliente ou le client peut s'adresser à PostFinance.

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

© PostFinance SA, version août 2024