

Les présentes conditions régissent l'utilisation de Billing Solutions de PostFinance SA (ci-après «PostFinance») par les clientes et clients commerciaux (ci-après le «client»).

Si des sociétés du groupe du client utilisent également Billing Solutions, les conditions et détails spécifiques pour ces sociétés du groupe seront fixés dans un document séparé intitulé «Billing Solutions – Sociétés de groupe».

## 1. Prestation

Les Billing Solutions de PostFinance permettent l'envoi et la réception physiques et électroniques de documents dans le processus d'achat, notamment des factures et des documents afférents, tels que les avis de crédit, notifications, commandes, bulletins de livraison, appels aux dons, etc. (ci-après «documents»). Le client peut envoyer des documents en tant qu'expéditeur et en recevoir en tant que destinataire. Les détails et les prestations complémentaires sont décrits dans le Manuel Billing Solutions, qui est également un élément contractuel. Celui-ci est disponible sur les pages d'informations sur les produits relatives aux Billing Solutions sous [postfinance.ch/billing-solutions](https://postfinance.ch/billing-solutions), à la rubrique «Documents et liens».

## 2. Infrastructure nécessaire

Il incombe au client de mettre en place l'infrastructure nécessaire à la remise correcte et à la réception des documents. Le client doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de son infrastructure (p. ex. autorisations d'accès, droits d'accès, sauvegarde des données, etc.). Il est notamment tenu de minimiser le risque d'un accès non autorisé aux appareils utilisés pour les Billing Solutions en mettant en œuvre les mesures de protection appropriées. Le client doit notamment tenir à jour ses systèmes d'exploitation et ses programmes d'application; il installe immédiatement les mises à jour logicielles et de sécurité recommandées ou mises à disposition par les prestataires concernés. Le client 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).

## 3. Transmission des données et légitimation

La transmission des données s'effectue selon le canal choisi par le client. L'identification et l'authentification du client s'effectuent de manière différente selon le canal choisi. PostFinance transmet au client les moyens d'identification nécessaires (p. ex. identification de l'utilisateur) et les éléments de sécurité (p. ex. mot de passe personnel, paires de clés ou certificats numériques acceptés par PostFinance) à l'adresse qu'il a indiquée, dans la mesure où ceux-ci ne sont pas générés directement en ligne. PostFinance peut autoriser l'utilisation de moyens de légitimation et d'une procédure de légitimation de tiers. Lorsque différentes méthodes d'authentification sont disponibles, PostFinance conseille au client de choisir la méthode la plus sûre.

Toute personne s'identifiant par la saisie correcte des moyens d'identification et des éléments de sécurité du client accède aux Billing Solutions et est considérée par PostFinance comme habilitée à les utiliser, indépendamment des inscriptions au registre du commerce et des procurations enregistrées.

Le client reconnaît et approuve sans réserve toutes les opérations effectuées avec ses propres moyens d'identification et éléments de sécurité ou ceux de son mandataire, telles que la livraison de documents. PostFinance peut ainsi, sans vérification supplémentaire de son droit d'accès, l'autoriser à effectuer, dans les limites de Billing Solutions, des consultations ou accepter des ordres et des communications de sa part.

Les moyens d'identification et les éléments de sécurité doivent être gardés secrets par le client et être protégés contre toute utilisation par des personnes non autorisées. Le client assume l'entière responsabilité du respect de cette obligation de diligence, à laquelle il doit également soumettre les tiers auxquels il fait appel (auxiliaires, employés, etc.). Le moyen d'identification personnel éventuellement choisi ne doit pas être constitué de combinaisons faciles à deviner (numéro de téléphone, date de naissance, etc.) et doit être modifié immédiatement s'il y a des raisons de penser qu'une autre personne en a connaissance.

## 4. Contestations

PostFinance envoie un avis de traitement au client pour chaque traitement de documents (voir chiffre 14.1). Le client est tenu de l'examiner immédiatement et de signaler sans tarder toute éventuelle contestation ou non-réception. Les contestations qui ne sont pas remises en temps utile peuvent entraîner une violation de l'obligation de diminuer le dommage du client. Le client supporte les dommages qui en découlent.

## 5. Obligation d'informer

Le client est tenu de communiquer immédiatement à PostFinance toutes les informations pertinentes pour la relation d'affaires ainsi que toute modification de celles-ci, p. ex. raison sociale, adresse de correspondance, adresse e-mail, siège, etc.

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

## 6. Confidentialité, publicité de la relation d'affaires avec PostFinance, levée du secret bancaire

### 6.1 Confidentialité

PostFinance traite **confidentiellement** le contenu et tous les faits en rapport avec le présent contrat qui ne sont ni de notoriété publique, ni accessibles au public. **Les chiffres 6.2 et 6.3 ci-après demeurent réservés.**

PostFinance protège les données du client au moyen de mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin de garantir leur confidentialité, leur intégrité et leur disponibilité.

### 6.2 Publicité de la relation d'affaires avec PostFinance

Sauf instruction contraire de sa part, le client accepte de rendre publique sa relation d'affaires avec PostFinance conclue dans le cadre de la prestation Billing Solutions. L'objectif est d'assurer une meilleure interconnexion entre expéditeurs et destinataires et donc une simplification de l'échange de documents dans le processus d'achat ainsi que de l'exécution afférente du trafic des paiements en vue du paiement des factures.

Par conséquent, PostFinance est notamment autorisée à citer le client comme expéditeur et/ou destinataire de documents (et donc comme client de PostFinance) dans les répertoires accessibles au public cités au chiffre 12. La citation du client a pour but d'accroître sa notoriété comme expéditeur et destinataire de documents dans le processus d'achat.

Par ailleurs, PostFinance met également en œuvre des mesures en vue d'une meilleure interconnexion des expéditeurs et des destinataires ainsi que pour accroître le degré d'utilisation de Billing Solutions. Cela suppose l'échange des données clients nécessaires à l'interconnexion entre les expéditeurs et destinataires potentiels (notamment raison sociale, numéro IDE, numéro d'identification pour l'envoi et la réception de documents, type d'utilisation, besoins spécifiques, p. ex. en relation avec les contenus des documents). Exemples de telles mesures:

- entretiens de conseil avec des expéditeurs et destinataires actifs ou potentiels;
- identification d'expéditeurs potentiels sur demande d'un destinataire, p. ex. à l'aide d'informations sur ses fournisseurs;
- identification de destinataires potentiels sur demande d'un expéditeur, p. ex. à l'aide d'informations sur ses clients.

### 6.3 Levée du secret bancaire

**Le client délègue PostFinance, ses organes, son personnel et ses mandataires des obligations de garder le secret applicables dans le cadre mentionné ci-après et renonce aux obligations de confidentialité légales, y compris au secret bancaire, dans la mesure où celles-ci s'appliquent.**

La levée et la renonciation autorisent PostFinance à divulguer la présente relation contractuelle et si nécessaire aussi les données clients et de transaction, dans les cas suivants:

- en vue d'exécuter et gérer la présente relation contractuelle;
- dans les limites décrites au chiffre 6.2;
- en vue d'exécuter des obligations légales ou réglementaires;
- pour préserver des intérêts légitimes de PostFinance;
- à des fins de communication par e-mail avec le client conformément aux dispositions du chiffre 7.4.

## **7. Gestion des données; sécurité des données**

### **7.1 Traitement de données**

Le client reconnaît que PostFinance traite des données personnelles conformément à la Déclaration générale de protection des données de PostFinance SA. Il s'agit des données du client ainsi que des tiers qui lui sont liés (p. ex. expéditeurs et destinataires ainsi que leurs représentants, détenteurs du contrôle, mandataires, etc.), des données issues de propres sources et de sources accessibles au public, ainsi que de fournisseurs des données liés à PostFinance par contrat. Cela permet aussi de créer et d'utiliser des profils, permettant notamment de tirer des conclusions quant aux comportements, préférences et besoins de la clientèle. L'analyse et les profils servent en particulier au respect d'obligations légales et réglementaires, à la protection du client et de PostFinance contre des activités abusives ou délictueuses et à la détermination des intérêts du client à l'égard de certains produits et services ainsi que de leur nouveau développement ou de leur perfectionnement. En outre, les analyses et les profils permettent de mettre à la disposition du client des conseils et des offres sur mesure, ainsi que des informations sur les produits et services de PostFinance et d'entreprises liées à PostFinance. Les analyses et profils sont aussi utiles à des fins d'étude de marché et de marketing, de fidélisation de la clientèle, p. ex. programmes de fidélité ou concours, et d'amélioration continue des processus internes. Le client peut en tout temps s'opposer à l'élaboration et à l'utilisation par PostFinance de profils à des fins de marketing.

En relation avec les prestations contractuelles, PostFinance garantit qu'elle ne traite les données relatives au contenu des documents transmis que dans la mesure où elles sont nécessaires à la fourniture de la prestation Billing Solutions et que ces données ne sont ni recueillies ni analysées à d'autres fins.

Dans le cadre de la fourniture de ses prestations, PostFinance traite les données exclusivement sur des serveurs situés en Suisse.

La transmission de données clients à des personnes ou des services à l'étranger dans le cadre de Billing Solutions n'entre en ligne de compte que dans les cas où le destinataire de la facture a décidé de consulter des documents à l'étranger, ou si le destinataire resp. son provider a son siège à l'étranger.

Par l'utilisation de l'option «Paper Bill» (envoi physique), l'expéditeur déclare accepter que PostFinance, en tant que fournisseur des données vis-à-vis de la Poste, soit autorisée à traiter des données d'adresses de retours de déménagés et à les mettre à la disposition de l'expéditeur sous une forme appropriée. PostFinance ne traite pas ces données d'adresses à d'autres fins.

Le client informe ses représentants, détenteurs du contrôle, mandataires, et tiers qui lui sont liés de la communication de leurs données à PostFinance. Sur demande de PostFinance, le client doit fournir la preuve que les personnes précitées autorisent la communication et le traitement ultérieur des données les concernant et qu'elles ont été préalablement informées de la Déclaration générale de protection des données de PostFinance SA. PostFinance peut également se procurer ces informations ou se les faire confirmer directement par les personnes participant à la relation d'affaires ou les tiers liés au client, pour autant que PostFinance le juge nécessaire, en particulier pour le respect de prescriptions réglementaires.

D'autres principes et modalités du traitement des données, les détails relatifs à la transmission et au traitement de données clients ainsi qu'aux droits du client découlent de la Déclaration générale de protection des données de PostFinance SA. La Déclaration générale de protection des données de PostFinance SA s'applique dans sa dernière version en vigueur publiée sur le site Internet de PostFinance ([postfinance.ch/dpd](http://postfinance.ch/dpd)).

### **7.2 Responsabilité de la conservation / durée de conservation / archivage**

Le client est lui-même responsable de l'enregistrement, de la conservation et de l'archivage des documents conformément aux dispositions légales applicables. Il prend acte du fait que les documents ne sont pas archivés par PostFinance, sous réserve de conventions contraires.

Les documents dont dispose PostFinance dans le cadre de l'utilisation de Billing Solutions sont effacés irrévocablement 180 jours après la date d'échéance ou du dernier changement de statut du document.

Lorsque les documents sont transmis à un partenaire en vue du traitement, ce sont les règles de conservation prescrites par le système partenaire qui font foi.

Pour des raisons de traçabilité, PostFinance enregistre les données accessoires des transactions exécutées (expéditeur, destinataire, date de la distribution, montant (de la facture) et historique du statut, etc.). Ces données sont considérées comme des données commerciales de PostFinance et sont archivées par cette dernière.

### **7.3 Sécurité sur Internet**

Le client prend acte du fait que les données sont transmises sur des supports qui sont accessibles à des tiers. Cela est notamment le cas lorsque la transmission se fait via Internet ou d'autres systèmes publics non sécurisés.

PostFinance applique des mécanismes de cryptage de pointe pour la transmission des données, qui empêchent en principe les personnes non autorisées d'accéder à des données confidentielles. Néanmoins, 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.

En utilisant la prestation Billing Solutions, le client accepte supporter les risques exposés ci-dessus.

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

### **7.4 Communication par e-mail**

Si l'interaction entre PostFinance et le client n'a pas lieu sur la plateforme Billing Solutions, PostFinance et le client peuvent communiquer par e-mail dans le cadre de la prestation Billing Solutions. En acceptant le présent contrat, le client prend acte du fait que l'échange d'informations par e-mail comporte en particulier les risques suivants:

- les informations sont transmises via un réseau non crypté ouvert, accessible à tous;
- il n'est pas exclu que ces informations puissent être consultées et/ou modifiées par des tiers;
- des tiers peuvent éventuellement également conclure à l'existence d'une relation d'affaires entre le client et PostFinance;
- 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.

En relation avec la prestation Billing Solutions, le client accepte la communication par e-mail et supporte les risques exposés ci-dessus.

PostFinance utilise les données indiquées par le client pour la communication par e-mail. Le client communique immédiatement à PostFinance toute modification les concernant. Le client est conscient du fait que PostFinance ne vérifie l'arrivée de l'e-mail que sur la base des adresses e-mail, indépendamment du fait de savoir si l'e-mail a été rédigé ou expédié réellement par la personne autorisée ou non et du fait de savoir si le contenu reçu par PostFinance est correct ou non. S'il pense que des tiers non autorisés pourraient avoir eu connaissance de l'adresse e-mail pour utiliser abusivement le système, le client doit immédiatement en informer PostFinance. Par ailleurs, le client prend acte du fait que les messages envoyés par e-mail sont traités pendant les heures d'ouverture ordinaires appliquées au site respectif de PostFinance.

### **8. Transmission et contenu des documents**

Il incombe à l'expéditeur de régler le mode de transmission des documents avec ses destinataires.

PostFinance ne contrôle ni le fondement commercial, ni l'exactitude du contenu des documents. En cas d'irrégularités dans le contenu des documents, le destinataire prendra directement contact avec l'expéditeur concerné.

PostFinance est en droit de refuser des données illicites ou dont la livraison n'est pas conforme au contrat et de rejeter tout ou partie des ordres correspondants.

## 9. Signature numérique

Le client prend acte du fait que les documents sont signés numériquement par PostFinance ou ses partenaires, sauf si le destinataire y renonce. Cette signature garantit notamment l'intégrité des documents transmis par PostFinance. L'expéditeur est dans tous les cas responsable du contenu des documents (voir chiffre 8) vis-à-vis du destinataire.

## 10. Blocage

PostFinance est autorisée à désactiver, bloquer ou restreindre en tout temps l'accès du client à la prestation Billing Solutions ou son utilisation sans indication de motif et sans avis préalable. Elle peut p. ex. le faire pour satisfaire à des exigences juridiques ou réglementaires, sur ordre d'une autorité ou pour des raisons de sécurité. PostFinance informe le client du blocage sous une forme adaptée, sauf obligations juridiques contraires. Le client peut à tout moment demander le blocage de son accès à la prestation Billing Solutions.

## 11. Prix et conditions

PostFinance fixe les prix de ses produits et prestations. Elle se réserve le droit de les adapter à tout moment. Les prix, les adaptations de prix et l'introduction de nouveaux prix sont annoncés au client de façon appropriée et entrent en vigueur au moment indiqué. En cas de contestation, le client est en droit de résilier avec effet immédiat le service à compter de la communication. La résiliation doit alors intervenir dans le délai maximal d'un mois suivant la communication.

Les prix détaillés de la prestation Billing Solutions peuvent être consultés sur les pages d'informations sur les produits sous [postfinance.ch/billing-solutions](http://postfinance.ch/billing-solutions). Le décompte est établi mensuellement. Dès lors que le client utilise la présente prestation en tant que destinataire de factures, il reçoit les factures par voie électronique. PostFinance peut débiter le montant correspondant directement du compte du client, dans la mesure où ce dernier a un compte bancaire auprès de PostFinance.

Des frais d'expédition supplémentaires s'appliquent à l'envoi physique de documents et peuvent varier selon le type d'envoi. Des coûts peuvent aussi s'ensuivre du côté de la Poste en cas d'envois non distribuables ou d'envois transmis à des adresses de réexpédition, que celle-ci facture séparément. La liste des tarifs en vigueur de la Poste est disponible sous [poste.ch/expedier-des-lettres](http://poste.ch/expedier-des-lettres).

## 12. Droit des marques et répertoires publics

Les marques PostFinance mises gratuitement à la disposition du client pour utilisation dans le cadre de la prestation Billing Solutions sont protégées. Le client peut les utiliser sur son site web ou dans ses supports de communication (p. ex. brochures), conformément aux directives de PostFinance, pour faire la publicité de Billing Solutions auprès de clients potentiels. PostFinance accorde au client à ces fins une licence gratuite, non transmissible et non exclusive pendant une période limitée à la durée de la relation contractuelle.

Le client l'accepte et donne instruction à PostFinance de mentionner ses données précisées ci-après dans les répertoires publics mentionnés ci-dessous. Si nécessaire, il accorde à PostFinance à ces fins une licence gratuite, non transmissible et non exclusive pendant une période limitée à la durée des relations contractuelles.

Répertoires et informations publiées sur le client:

- **Répertoire:** listes d'émetteurs de factures sur les applications d'e-banking des banques raccordées à eBill, y compris e-finance de PostFinance.

*Catégorie de clients concernée:* expéditeurs qui utilisent eBill.

*Informations publiées:* nom, adresse, logo (si souhaité).

*Disponibilité:* clients e-banking des banques raccordées à eBill SIX, y compris les clients e-finance de PostFinance.

- **Répertoire:** listes d'émetteurs de factures sur [www.ebill.ch](http://www.ebill.ch).

*Catégorie de clients concernée:* expéditeurs qui utilisent eBill.

*Informations publiées:* nom, adresse, logo (si souhaité).

*Disponibilité:* publique.

- **Répertoire:** entrée dans eDirectory, le répertoire d'e-invoicing B2B en Suisse.

*Catégorie de clients concernée:* expéditeurs et destinataires B2B.

*Informations publiées:* nom, adresse, IDE, no TVA, indication de contact, prestation utilisée (expédition et/ou réception), numéro d'identification (si souhaité), Service Provider PostFinance.

*Disponibilité:* publique.

## 13. Responsabilité

PostFinance fournit ses prestations avec la diligence usuelle en affaires. PostFinance décline toute responsabilité pour les dommages qu'elle ou ses auxiliaires causent par négligence légère. La responsabilité de PostFinance pour les dommages indirects et consécutifs, tels qu'un manque à gagner, des économies non réalisées, des surcoûts du client ou des droits de tiers, est elle aussi expressément exclue. En outre, PostFinance décline toute responsabilité si le client ne respecte pas ses obligations de diligence découlant des documents contractuels ou qui lui incombent. L'accès technique aux Billing Solutions de PostFinance incombe au client. PostFinance ne répond pas des exploitants du réseau (providers) et décline toute responsabilité, dans les limites autorisées par la loi, quant au hardware et au software nécessaires à l'utilisation de Billing Solutions. PostFinance n'assume, dans les limites autorisées par la loi, aucune responsabilité pour des dommages subis par le client à la suite d'erreurs de transmission, de défauts techniques, de dérangements, d'interventions illicites dans des installations de télécommunications, de surcharge du réseau, d'engorgement intentionnel des accès électroniques par des tiers, d'interruptions ou d'autres insuffisances.

Notamment si elle constate la présence de perturbations ou de risques en matière de sécurité, ainsi que lors de travaux de maintenance, PostFinance se réserve le droit d'interrompre à tout moment l'accès ou la prestation Billing Solutions. PostFinance décline toute responsabilité pour d'éventuels dommages résultant de cette interruption.

La Poste traite l'envoi physique des documents à l'expéditeur. L'envoi est exposé aux risques usuels d'un envoi postal et est soumis aux conditions correspondantes de la Poste Suisse. PostFinance décline toute responsabilité pour les pertes, avaries ou retards pendant l'envoi physique.

## 14. Dispositions régissant l'envoi de documents

### 14.1 Transmission des données

Le client prend acte du fait que les données sont envoyées par voie électronique. La remise des données intervient selon les dispositions du Manuel Billing Solutions. Les données remises par le client sont supportées par un processus de surveillance de PostFinance et contrôlées notamment sur la base de certains critères formels.

Le résultat est transmis au client au moyen d'un avis de traitement. Les données ne sont considérées comme transmises à PostFinance que lorsque cet avis de traitement a été mis à disposition.

### 14.2 Compétences lors de l'envoi de documents

L'expéditeur est notamment responsable des processus énoncés ci-après:

- Gestion de l'identification univoque du destinataire (p. ex. numéro d'identification). PostFinance met à disposition les moyens appropriés pour faciliter la transmission de cette identification.
- Transmission correcte des données requises. Ces données doivent pouvoir être traitées sans aucune réserve et ne doivent présenter aucun contenu contraire au droit ou à la morale, ni aucun autre contenu illicite.
- Réception et traitement de l'avis de traitement fourni par PostFinance (voir chiffre 14.1).

Tous les détails ainsi que les obligations en résultant pour l'expéditeur sont décrits dans le Manuel Billing Solutions.

## 15. Autres dispositions

### 15.1 Modifications

PostFinance se réserve à tout moment le droit d'apporter une modification à la prestation Billing Solutions et peut modifier à tout moment les présentes conditions de participation, ainsi que les autres éléments contractuels tels que la liste de prix, les manuels, les descriptions de produits et les brochures ainsi que la Déclaration générale de protection des données. Les modifications des présentes conditions de participation seront communiquées à l'avance de manière appropriée avec indication de la date d'entrée en vigueur. Elles sont considérées comme acceptées si le client ne résilie pas la relation contractuelle dans un délai d'un mois. Les modifications des autres éléments contractuels sont publiées sur le site Internet de PostFinance et entrent en vigueur à compter de leur publication. Les versions actuelles des présentes conditions de participation et des autres éléments contractuels sont disponibles sur les pages d'informations sur les produits relatives aux Billing Solutions sous [postfinance.ch/billing-solutions](http://postfinance.ch/billing-solutions), à la rubrique «Documents et liens».

### **15.2 Recours à des tiers**

PostFinance est en droit de confier à des tiers, intégralement ou partiellement, l'exécution de ses obligations contractuelles (techniques et administratives), à tout moment, p. ex. en faisant appel à un prestataire d'impression pour l'impression physique et l'expédition de documents.

PostFinance collabore en outre avec des partenaires qui proposent des solutions équivalentes ou similaires. Une liste de partenaires toujours actualisée est disponible sur [postfinance.ch/billing-solutions](https://postfinance.ch/billing-solutions).

Le client peut recourir à des tiers pour les obligations découlant du présent contrat. Par rapport à PostFinance, les opérations de ce tiers sont considérées comme effectuées par le client ou lui sont imputées.

### **15.3 Durée et résiliation**

La relation commerciale entre le client et PostFinance pour l'utilisation de Billing Solutions est conclue pour une durée indéterminée. Elle peut être résiliée à tout moment par les deux parties, à moins qu'il n'en soit convenu autrement.

Les dispositions relatives à la confidentialité, à la publicité de la relation d'affaires avec PostFinance, à la levée du secret bancaire (chiffre 6) ainsi qu'à la gestion des données et à la sécurité des données (chiffre 7) restent effectives même après la résiliation du présent contrat.

### **15.4 Droit applicable et for**

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

Avant d'actionner les tribunaux ordinaires, le client a la possibilité de porter le litige devant l'Ombudsman aux fins de conciliation.