

### 1. Généralités

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. Les cartes physiques demeurent la propriété de PostFinance. 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.

Dans la suite de ce document, le terme «carte» renvoie aussi bien aux cartes physiques que virtuelles disposant des fonctions et/ou caractéristiques appropriées.

Les présentes conditions de participation s'appliquent aussi aux moyens de paiement physiques et virtuels se présentant sous d'autres formats que les cartes, tels que les «wearables».

### 2. Moyens d'identification personnels

En principe, l'utilisation de la carte requiert l'utilisation d'un moyen d'identification personnel (p. ex. NIP, code, 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).

### 3. Limites des cartes

PostFinance fixe les limites des cartes et les communique au client. Les clients peuvent demander une limite individuelle auprès de PostFinance.

### 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 ou enregistrés dessus (même sous une forme modifiée). Toutefois, les moyens d'identification personnels peuvent être portés à la connaissance de tiers accrédités et expressément autorisés par PostFinance ([postfinance.ch/mentions-legales](http://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.
- 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 la PostFinance Card virtuelle enregistrée sur l'appareil mobile en mettant en œuvre les mesures de protection appropriées. De plus amples informations concernant la protection de l'appareil mobile sont publiées sous [postfinance.ch/securite](http://postfinance.ch/securite).
- La PostFinance Card virtuelle peut être activée uniquement sur des appareils 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 ou de perte de la carte, du NIP et/ou de l'appareil mobile utilisé avec une PostFinance Card virtuelle, PostFinance doit être informée immédiatement. Si des actes illicites ont été commis, le client doit porter plainte à 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 de manière abusive.

### 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 NIP ou de l'appareil mobile utilisé pour la PostFinance Card virtuelle, 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. Paiements sur Internet

7.1 Pour pouvoir procéder à des paiements sur Internet, le client s'authentifie au moyen de méthodes appropriées, définies par PostFinance. Les méthodes d'identification et d'authentification dépendent de facteurs de sécurité et de risque, tels que l'importance du montant de la transaction.

La date de débit est déterminée par la boutique en ligne. Le montant autorisé peut rester réservé sur le compte du titulaire de la carte jusqu'à cinq jours.

7.2 Si le client enregistre le mode de paiement «PostFinance Card» lié à sa carte comme moyen de paiement par défaut dans une boutique en ligne ou dans l'application d'un prestataire tiers avec fonction de paiement, les dispositions suivantes s'appliquent:

- a) En principe, les litiges concernant des prélèvements spécifiques sont à régler directement avec le vendeur, en particulier en cas de réclamation concernant la marchandise.
- b) Si le client n'est pas d'accord avec un débit, il a en outre la possibilité de le contester auprès de PostFinance, par écrit et dans un délai de 30 jours à compter de la notification de l'extrait de compte. Le montant contesté lui sera à nouveau crédité dans la mesure où, d'après les investigations de PostFinance, le débit s'avère injustifié.
- c) PostFinance peut fixer des limites pour les paiements. Les limites actuellement en vigueur se trouvent sous [postfinance.ch/postfinancecard](http://postfinance.ch/postfinancecard).
- d) Les instructions de sécurité sous [postfinance.ch/securite](http://postfinance.ch/securite) sont à observer.

### 8. Inscription au débit des retraits par carte

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.

Si le montant de l'achat n'est pas connu par PostFinance lors du contrôle de la transaction, PostFinance est en droit de réserver un montant standard sur le compte. Une fois le montant d'achat effectif remis, la réservation est supprimée et le montant effectif de l'achat est débité du compte. PostFinance débite les retraits effectués avec la carte du compte associé à la carte ou des comptes autorisés à cet effet. Les litiges entre le client et des tiers ne peuvent pas être opposés à PostFinance.

### 9. Frais

Des frais peuvent 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.

### 10. 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 présentes conditions de participation 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, person-

nes 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 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.

#### **11. Dérangements techniques**

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

#### **12. Informations aux distributeurs de billets et aux appareils**

PostFinance décline toute responsabilité quant à l'exactitude et l'exhaustivité des données affichées par les distributeurs de billets et autres appareils. En particulier, des transactions peuvent ne pas s'afficher 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, mars 2020