

A Dispositions générales

1. Prestation/champ d'application

Les présentes conditions de participation règlent l'utilisation de e-finance par le client ou ses mandataires. Les prestations offertes par PostFinance SA (ci-après PostFinance) via e-finance sont définies en détail dans les descriptions de produits concernées sur le site Internet www.postfinance.ch.

Le terme «client» désigne ci-après à la fois les clients privés et les clients commerciaux. Si certaines dispositions ne concernent que les clients privés ou que les clients commerciaux, ceci est expressément indiqué.

Toutes les désignations de personnes mentionnées dans les présentes conditions de participation concernent les personnes des deux sexes.

2. Accès aux prestations e-finance

- a) L'accès technique se fait via Internet par l'intermédiaire d'un fournisseur d'accès choisi par le client avec un terminal connecté à Internet.
- b) L'accès aux prestations e-finance est ouvert à quiconque prouve son identité en entrant correctement ses moyens de légitimation (p.ex. numéro e-finance, identification de l'utilisateur (en particulier pour les clients commerciaux ou adhésions e-finance avec plusieurs utilisateurs)) et ses éléments de sécurité (p.ex. mot de passe personnel, code, NIP ou certificats numériques acceptés par PostFinance).
- c) Toute personne qui a prouvé son identité conformément au chiffre 2, lettre b, est considérée par PostFinance comme habilitée à utiliser e-finance, indépendamment d'inscriptions au registre du commerce d'une autre teneur et de procurations consignées. Dans les limites de la prestation, PostFinance peut ainsi sans vérification supplémentaire l'autoriser à consulter les données des comptes/dépôts qu'elle gère dans le cadre du contrat e-finance et accepter des ordres ainsi que des communications de sa part.
- d) Le client reconnaît sans réserve toutes les transactions passées sur les comptes/dépôts au moyen de e-finance, en relation avec ses moyens de légitimation et éléments de sécurité ou ceux des personnes autorisées par lui. De même, toutes les instructions, les ordres et communications qui parviennent à PostFinance par ce canal sont considérés comme ayant été rédigés et autorisés par le client (exception figurant au chiffre 6 d) ci-après).
- e) Les dispositions concernées des conditions de participation relatives aux prestations électroniques s'appliquent aux ordres de paiement électroniques (OPAE) via e-finance. Ces conditions sont réputées acceptées dès que le client remet un OPAE via e-finance.

3. Remise, livraison et traitement

PostFinance fixe les heures de remise, de livraison et de traitement des ordres et en détermine les fréquences et les modalités possibles. Elle contrôle les données au moment de leur réception et se réserve le droit de refuser des ordres ou des parties de ceux-ci. Le client a la possibilité de radier des ordres qui n'ont pas encore été exécutés.

4. Blocage

- a) Le client peut faire bloquer son accès aux prestations e-finance. Les ordres déjà donnés avant le blocage ne sont pas concernés par cette mesure et sont exécutés. PostFinance fixe les modalités du blocage.
- b) PostFinance est autorisée à bloquer ou à limiter à tout moment l'accès du client aux prestations e-finance, sans avis préalable (p.ex. en raison d'exigences légales ou réglementaires, sur la base d'une décision des autorités publiques ou pour des raisons de sécurité).

5. Devoirs de diligence du client

- a) Les éléments de sécurité doivent être tenus secrets et protégés contre tout usage abusif. Le mot de passe ne doit pas être facile à deviner (pas d'immatriculation, de numéro de téléphone, de combinaisons simples, etc.). Le client supporte toutes les conséquences découlant de l'emploi de ses moyens de légitimation ou éléments de sécurité, ou de ceux de personnes auxquelles il a donné procuration.
- b) S'il y a des raisons de penser que des tiers non autorisés ont pris connaissance du mot de passe, ce dernier doit être immédiatement modifié.
- c) S'il y a des raisons de penser que des tiers non autorisés se sont procurés la clé privée du certificat numérique, celui-ci doit être immédiatement suspendu par l'intermédiaire de l'éditeur du certificat. En cas de besoin, il y a également lieu d'annuler le certificat suspendu.
- d) Le client est tenu de minimiser le risque d'un accès non autorisé aux terminaux utilisés pour e-finance en mettant en œuvre les mesures de protection appropriées. 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 fournisseurs concernés. Le client doit aussi prendre les précautions de sécurité habituelles pour l'utilisation d'Internet via le terminal correspondant (p.ex. utilisation d'un programme antivirus actuel et d'un pare-feu). Les terminaux mobiles ou accessibles par des tiers doivent être protégés contre toute manipulation ou utilisation non autorisée (p.ex. à l'aide de blocage d'appareils).
- e) Le client est également responsable du respect de tous les devoirs cités ci-dessus par les personnes qu'il a mandatées pour l'utilisation de e-finance.

6. Responsabilité

- a) PostFinance fournit ses prestations avec toute la diligence usuelle en affaires. Dans le cas contraire, PostFinance est responsable des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution des prestations dues.
- b) PostFinance ne garantit pas l'exactitude et l'intégralité des données qu'elle a transmises. Des transactions peuvent notamment s'afficher en différé. Les indications relatives aux comptes, dépôts et aux données comptables, ainsi que les informations librement accessibles telles que les cours de devises ont un caractère provisoire et non contraignant, sauf si elles ont été expressément désignées comme telles.
- c) L'accès technique aux prestations de PostFinance relève de la compétence du client. PostFinance ne répond pas des exploitants du réseau (fournisseurs d'accès, providers) et décline toute responsabilité, dans les limites autorisées par la loi, quant au matériel et aux logiciels nécessaires à l'utilisation de e-finance.
- d) PostFinance n'assume, dans les limites autorisées par la loi, aucune responsabilité pour des dommages subis par le client – ou par toute personne à laquelle il a donné procuration – 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.
PostFinance rembourse toutefois l'avoire soustrait au client suite au détournement illégal de ses moyens de légitimation ou de ses éléments de sécurité (notamment en cas d'attaques par hameçonnage ou par un logiciel malveillant), dans la mesure où le client a respecté les présentes conditions de participation dans leur intégralité. En cas de répétition de l'incident, de manque de coopération du client lors de l'analyse du dommage ou d'atteinte du plafond du dommage défini par cas, PostFinance peut limiter voire exclure la prise en charge du dommage. Les dommages couverts par une assurance ainsi que les éventuels dommages consécutifs de quelque type que ce soit ne sont pas pris en charge. Tout dommage doit être signalé immédiatement à PostFinance dès sa découverte.
Des informations complémentaires relatives à la sécurité sur Internet et au plafond du dommage par cas sont disponibles sur postfinance.ch/securite.
- e) PostFinance s'efforce de mettre à disposition un accès si possible fonctionnel et ininterrompu à la prestation e-finance. Elle ne peut toutefois pas le garantir à tout moment. Notamment si elle constate la présence de perturbations ou de risques élevés en matière de sécurité, ainsi que lors de travaux de maintenance, PostFinance se réserve le droit d'interrompre à tout moment l'accès à e-finance et/ou aux prestations associées. Si PostFinance apporte tout le soin usuel à la fourniture de ses prestations, le client supporte les dommages éventuels résultant de ce genre d'interruptions.

7. Documents électroniques

En renonçant aux documents papier, le client accepte la forme électronique comme mode de distribution pour les documents clients et de banque (p.ex. extraits de compte, justificatifs d'intérêts, etc.). Les documents électroniques sont considérés comme remis une fois qu'ils sont archivés et qu'ils peuvent être consultés sur le canal désiré par le client.

Les documents électroniques restent disponibles sous forme électronique pendant une période de 24 mois. Passé ce délai, ils doivent être commandés à nouveau. Le client est lui-même responsable de la conservation des documents électroniques. Les Conditions générales de PostFinance sont applicables en cas de contestations de transactions.

Au besoin, le client peut demander de recevoir des documents électroniques sur papier, moyennant le paiement de frais éventuels.

8. Dispositions relatives aux procurations

- a) Les droits d'utiliser les prestations e-finance sont valables jusqu'au moment de la révocation par le titulaire ou le mandataire du compte/dépôt. Les ordres remis via e-finance peuvent être radiés le cas échéant, pour autant qu'ils n'aient pas encore été traités par PostFinance.
- b) L'annulation du droit de signature éventuel du bénéficiaire d'une procuration sur le compte/dépôt n'entraîne pas toujours la suppression de son droit d'utiliser e-finance.

9. E-mail

PostFinance n'accepte aucun ordre (ordre de paiement, annulation, mutation, etc.) transmis par e-mail.

10. Protection et sécurité des données sur Internet

E-finance et les prestations correspondantes sont utilisées via Internet, et donc via un réseau ouvert, accessible à tous. Pour la transmission des données entre le client et PostFinance dans e-finance, PostFinance applique des mécanismes de cryptage de pointe, qui empêchent en principe les personnes non autorisées à accéder à des 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.

Par ailleurs, le client prend acte du fait que des données peuvent être transmises au-delà des frontières de manière incontrôlée, même si l'expéditeur et le destinataire des données se trouvent en Suisse.

11. Traitement des données

PostFinance traite les données résultant des activités en ligne des clients et de leurs mandataires à des fins d'assurance continue de la qualité, d'optimisation des prestations et, dans la relation avec le client, pour activer des indications de suivi (p.ex. avertissement pour des retraits payants) et pour lui proposer des offres adaptées à ses besoins.

Certaines fonctions dans e-finance supposent aussi une analyse des données des clients privés. Celle-ci repose sur les données contractuelles et de trafic des paiements en possession de PostFinance, ainsi que sur les autres indications disponibles, que le client privé fournit dans le cadre de l'utilisation de e-finance ou que PostFinance reçoit de la part du client privé ou par son intermédiaire sur la base de l'utilisation de ses prestations. Pour autant qu'un accord ait été donné, PostFinance exploite ces données pour les fins d'e-cockpit et pour des offres de tiers (cf. art. 19 et 20).

12. Etudes de marché

PostFinance peut réaliser des études de marché à des fins d'assurance continue de la qualité, d'optimisation et de développement des prestations. Les coordonnées qui ont été indiquées ou obtenues dans le cadre de la relation d'affaires sont alors utilisées. PostFinance peut faire appel à des tiers pour la réalisation d'enquêtes dans le cadre d'une étude de marché.

13. Modification des prestations et des présentes conditions de participation

PostFinance se réserve à tout moment le droit de modifier les prestations proposées. PostFinance peut en tout temps modifier les présentes conditions de participation. Les modifications sont au préalable communiquées au client de manière appropriée. S'il n'accepte pas les modifications, le client peut résilier la prestation e-finance avant l'entrée en vigueur des conditions modifiées.

14. Résiliation

Si un client résilie la prestation e-finance, les ordres déjà transmis ne sont plus exécutés. Le client doit en outre veiller à ce qu'aucune e-facture ne présente l'état «ouvert».

15. Réserve

D'éventuelles dispositions légales réglant l'exploitation et l'utilisation d'Internet demeurent réservées; dès leur entrée en vigueur, elles s'appliqueront également à la prestation e-finance.

16. Restrictions légales locales pour l'utilisation de e-finance

L'utilisation de e-finance à l'étranger peut être soumise à des restrictions légales locales, ou dans certaines circonstances aller à l'encontre des règles du droit étranger. Par ailleurs, les restrictions existantes sont soumises à l'évolution du droit étranger en vigueur. Il appartient au client de s'informer à ce sujet et de veiller à respecter le droit étranger lors de l'utilisation de e-finance. PostFinance décline toute responsabilité en la matière.

17. Autres conditions

Sont également applicables les Conditions générales de PostFinance ainsi que les conditions de participation relatives au compte postal, au compte d'épargne et à l'e-compte d'épargne. Les conditions de participation correspondantes s'appliquent aux autres prestations utilisées dans le cadre de e-finance.

B Dispositions particulières

18. E-facture

- a) L'utilisation d'e-facture sur e-finance comprend l'affichage et le traitement de factures mises à disposition par voie électronique. Le client doit d'abord s'enregistrer auprès de l'émetteur de factures pour la réception de factures électroniques.
- b) Il incombe au client de fixer avec ses correspondants les modalités de transmission des factures (par voie électronique ou sur support papier). Le client reconnaît que les factures électroniques régulièrement transmises à PostFinance déploient à son égard les mêmes effets juridiques que les envois qui lui sont valablement transmis par un autre moyen. PostFinance ne vérifie ni la base commerciale ni l'exactitude interne des factures transmises au client. En outre, elle décline toute responsabilité en ce qui concerne le sort des créances transmises par les services de facturation. Les éventuels litiges doivent en particulier se régler directement et exclusivement avec l'ayant droit.
- c) Les informations nécessaires à la présentation des e-factures seront fournies à PostFinance par l'émetteur de factures ou par un tiers mandaté à cet effet. Le client reconnaît et accepte que, outre les collaborateurs de PostFinance, les personnes travaillant dans les services d'assistance d'autres parties au système et auxquelles peut être confiée la transmission des factures puissent accéder aux données requises dans la mesure où leur travail l'exige et sans qu'il soit nécessaire de lui demander son accord dans chaque cas. PostFinance précise en particulier que les opérations visées peuvent, dans certains cas, permettre d'identifier l'expéditeur et le destinataire.
- d) Le client est responsable de la conservation des e-factures conformément aux dispositions légales applicables. Il prend également acte du fait que PostFinance n'archive pas les e-factures sans mandat correspondant. Les données relatives aux e-factures pour lesquelles PostFinance n'est soumise à aucune obligation légale en matière de conservation sont effacées irrévocablement, au plus tard 120 jours après la date d'échéance de l'e-facture ou de la dernière modification du statut, plus un délai de sept jours pour des raisons de sécurité du back up. Font exception à cette règle les données de factures signées numériquement par PostFinance sur mandat de l'émetteur de factures, lesquelles, suivant

le mode de livraison aux expéditeurs et aux destinataires, sont conservées en plus jusqu'à une année après leur livraison. Le client commercial soumis à la taxe sur la valeur ajoutée prend en particulier acte du fait qu'une facture électronique présentée par l'intermédiaire de e-finance ne peut pas être utilisée dans tous les cas pour faire valoir la déduction de l'impôt préalable dans le cadre de la TVA. Le client commercial peut s'inscrire sur e-finance à la prestation e-facture pour les clients commerciaux, laquelle garantit entre autres aussi une distribution conforme à la taxe sur la valeur ajoutée. En s'inscrivant, il accepte également les conditions de participation e-facture réservées aux clients commerciaux.

19. E-cockpit

E-finance est équipé du service e-cockpit. E-cockpit est conçu pour une utilisation privée par des clients privés et représente ses paiements sous forme de graphique au client privé, dans la mesure où le client privé ne s'est pas désinscrit de ce service. Chaque transaction est automatiquement attribuée à une catégorie de recettes ou de dépenses. Le client privé peut adapter la disposition des sous-catégories à ses propres besoins. PostFinance peut développer ou modifier l'étendue de ce service pour optimiser l'offre.

20. Offres de tiers

Sur e-finance, PostFinance propose à ses clients privés une plateforme sur laquelle des fournisseurs tiers peuvent faire publier des offres sous forme d'actions et de rabais personnels. Dans le cadre de ces offres, les clients privés restent anonymes, même s'ils profitent des offres. Un client privé qui souhaite profiter d'une telle offre à laquelle il a droit, doit d'abord la «réserver» en ligne. Une fois l'achat correspondant effectué et payé avec un moyen de paiement défini par PostFinance, PostFinance lui crédite automatiquement la remise correspondante après coup. PostFinance agit uniquement en tant qu'intermédiaire entre le tiers qui propose l'offre et le client privé qui en profite. Les éventuelles réclamations du client privé résultant du contrat avec le tiers se limitent exclusivement aux accords correspondants entre les deux parties. Un fournisseur tiers ne sait à aucun moment quel client privé a bénéficié de l'offre dans e-finance. De plus, un fournisseur tiers ne peut pas identifier tel ou tel client privé, car le client privé qui profite de l'offre n'a pas besoin de le faire savoir au fournisseur tiers. PostFinance ne fournit au tiers ni l'adresse ni aucune autre donnée personnelle du client privé.

Les offres de tiers sont proposées au client uniquement si celui-ci a donné son accord pour l'analyse y relative de ses données. S'il ne souhaite plus d'offres de ce genre, le client privé peut y renoncer à tout moment (en se désinscrivant sur e-finance) et se désinscrire ainsi également de l'analyse y relative de ses données.

21. Notifications

Le client peut paramétrer des notifications dans e-finance pour différentes prestations (p.ex. par SMS et/ou e-mail). S'il reçoit des notifications sur son téléphone mobile, le client confirme, en inscrivant son numéro de téléphone mobile, qu'il est son utilisateur légitime ou qu'il a le droit d'en disposer. Avant un changement de numéro de téléphone mobile (p.ex. en cas de transmission à un tiers ou de résiliation du contrat avec l'exploitant du réseau de téléphonie mobile), le client doit fournir le nouveau numéro de téléphone mobile à PostFinance ou se désinscrire des notifications correspondantes.

© PostFinance SA, août 2018