

# Conditions générales régissant l'utilisation des prestations des services financiers internationaux au guichet postal

Toute désignation de personnes s'applique aux deux sexes.

## 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (CG) régissent l'utilisation au guichet postal des prestations des services financiers offertes par PostFinance dans le trafic international.

## 2. Offre de prestations

PostFinance offre à ses clients les prestations mentionnées ci-après.

## 3. Prestations liées au compte

Les prestations liées au compte mentionnées ci-après sont également soumises, dans le service international, aux Conditions générales de PostFinance ainsi qu'aux conditions de participation pertinentes:

- virement (Giro international),
- mandat de paiement (Cash international).

## 4. Prestations offertes au guichet

Au guichet postal, PostFinance offre dans le domaine du trafic international des paiements les prestations suivantes:

### a) Versement (Giro international)

Le client peut, au guichet postal, verser une somme d'argent sur le compte postal ou le compte bancaire du destinataire.

### b) Mandat de poste international (Cash international)

Le client peut verser une somme d'argent au guichet postal.

Le bénéficiaire reçoit, selon le pays,

- soit un document de paiement spécifique qu'il peut échanger gratuitement contre des espèces auprès de l'organisation postale concernée à l'étranger. Le bénéficiaire doit, en règle générale, justifier de son identité;

ou

- soit un ou plusieurs chèques bancaires (dans les pays d'Amérique du Nord et d'Amérique du Sud). Le montant maximal est fixé à USD 2000.– par chèque. En règle générale, le bénéficiaire peut encaisser le ou les chèques exclusivement auprès de sa banque (coordonnées du compte nécessaires). Des frais d'encaissement sont perçus pour chaque chèque.

## 5. Devoirs des parties

Les prestations «Versement (Giro international)» et «Mandat de poste international (Cash international)» sont soumises aux règles suivantes:

### a) Contestations

Si des ordres ont été mal exécutés ou s'ils ne l'ont pas été, le client doit le signaler immédiatement. La contestation doit être formulée dès que l'avis du destinataire concernant la fourniture de la prestation aurait dû parvenir au client, compte tenu des délais ordinaires de distribution du courrier. Les quittances établies par PostFinance doivent être contestées par écrit dans un délai d'un mois. Passé ce délai, les quittances sont considérées comme acceptées.

### b) Erreurs de transmission

Si PostFinance n'a pas commis de faute grave, le client supporte les dommages causés par la transmission par téléphone, par télécopie ou par d'autres modes de transmission et dus notamment à la perte, au retard ou à l'altération des données, ou encore à une double exécution, et il assume les risques qui y sont liés.

### c) Exécution imparfaite

En cas de dommages dus à l'inexécution ou à l'exécution imparfaite d'ordres, PostFinance répond uniquement de la perte des intérêts, sauf si, dans le cas particulier, elle a été avisée par écrit du risque sérieux d'un dommage supérieur. Les taux d'intérêts de PostFinance sont déterminants pour le calcul de la perte. Le client est responsable des conséquences de l'utilisation d'ordres libellés de manière imprécise, incomplète ou erronée.

### d) Retraits de paiements

Les demandes de retrait sont possibles pour les mandats payés en espèces (Cash international) et les versements sur un compte à l'étranger (Giro international) tant que les données des transactions n'ont pas encore été préparées pour l'expédition au partenaire au trafic des paiements. Les demandes de retrait doivent être remises à l'office de poste de dépôt au plus tard à 11h le jour qui suit le dépôt de l'ordre. Les retraits ne sont pas possibles pour les paiements urgents.

## 6. Exclusion de la responsabilité

PostFinance n'assume aucune responsabilité

- en cas de force majeure;
- pour les retards;
- si le client n'a pas déposé de réclamation dans un délai d'une année à compter du jour qui suit celui du dépôt de l'envoi;
- pour les erreurs imputables à des organisations partenaires du trafic des paiements.

## 7. Protection des données

PostFinance protège les données des clients par des mesures appropriées et les traite de manière strictement confidentielle. Le client autorise PostFinance à communiquer ses données personnelles au sein du groupe Poste et aux tiers auxquels elle a recours.

Afin d'assurer le meilleur service possible à ses clients, PostFinance utilise des moyens d'analyse technique (systèmes de gestion des relations clientèle CRM). En s'appuyant sur les informations qu'ils contiennent et sur des analyses spécifiques, elle est à même de concevoir des services et des offres plus personnalisés et répondant mieux aux besoins des clients.

Le client autorise PostFinance à se procurer des renseignements auprès de centres d'informations de crédit et de services officiels en vue de l'ouverture de la relation d'affaires et pendant toute sa durée.

Le client accepte que, lors de l'exécution d'un ordre de paiement intérieur ou transfrontalier, ses données, en particulier son nom ou sa raison sociale, son adresse complète, l'IBAN, les communications, le motif du paiement, la devise, le montant et la date d'exécution, soient transmises aux banques concernées (en particulier aux banques de correspondance de PostFinance), aux exploitants de systèmes de paiement (p. ex. Swiss Interbank Clearing) ou à SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Tele-communication), ainsi qu'aux bénéficiaires du paiement en Suisse ou à l'étranger. Il accepte en outre que les parties impliquées dans la transaction retransmettent les données en vue de leur traitement ultérieur ou de leur sauvegarde à des tiers mandatés à cet effet dans d'autres pays. Enfin, le client prend acte du fait que les données transmises à l'étranger sont soumises non plus au droit suisse, mais à celui du pays concerné, dans lequel des lois ou des décisions des pouvoirs publics peuvent exiger leur transmission à des autorités ou à d'autres tiers.

## 8. Conditions/Prix

PostFinance décide de la monnaie, du taux de conversion ainsi que du montant maximal jusqu'à concurrence duquel la prestation peut être utilisée. PostFinance publie sous une forme appropriée les prix, les commissions ainsi que les frais de ses prestations. Les prix applicables sont toujours ceux de la dernière publication en date. Les prix, les commissions et les frais doivent être payés lors de la remise de l'ordre.

## 9. Droit à l'indemnité

Le droit à l'indemnité revient au destinataire si les montants doivent être payés; il revient à l'expéditeur si le montant doit lui être remboursé. Le droit est exercé à l'encontre de l'entreprise postale du pays concerné. Il est limité au montant de la somme versée.

## 10. Modification des conditions juridiques

Si des modifications des conditions juridiques concernant le client ne sont pas annoncées en temps utile, par écrit, à PostFinance, cette dernière n'assume aucune responsabilité pour les dommages qui en résulteraient.

## 11. Conversion des monnaies étrangères / Risque de change lors de paiements en monnaie étrangère en Suisse et à l'étranger

La conversion a lieu au cours valable au moment du traitement de la transaction par PostFinance. Les éventuels risques de change (p. ex. en cas de réinscription au crédit du compte par suite de rejet de l'ordre/ de retour du montant) sont supportés par le client.

## 12. Modification des CG

PostFinance se réserve le droit de modifier en tout temps les CG.

## 13. Lieu d'exécution

Le lieu d'exécution est le domicile ou le siège des affaires du destinataire, l'agence de l'un des tiers participant à la prestation en question ou le siège de l'office qui gère le compte.

**14. For**

Les tribunaux compétents sont ceux de Berne. En cas de litige résultant de contrats de consommation, le tribunal compétent pour connaître de la demande du client est celui du lieu où ce dernier a son domicile ou son siège; pour les demandes de PostFinance, ce sera le tribunal du domicile de la partie actionnée. Sont considérés comme des contrats de consommation les contrats portant sur des prestations destinées à satisfaire les besoins personnels ou familiaux du client. Pour les clients dont le domicile ou le siège se trouve à l'étranger, Berne est à la fois le for de la poursuite et le for judiciaire exclusif, quelle que soit la procédure visée.

**15. Droit applicable**

Tous les rapports juridiques du client avec PostFinance sont régis par les dispositions du droit suisse.

**16. Texte original**

Les CG sont rédigées en allemand, en français, en italien et en anglais. En cas de contradiction, la version allemande fait foi.