

1. Champ d'application

Les présentes conditions de participation régissent les relations d'affaires entre le cybercommerçant (partenaire) et PostFinance SA (PostFinance) en ce qui concerne l'utilisation du produit «PostFinance Checkout Flex», décrit ci-après.

Toutes les désignations de personnes dans les présentes conditions de participation se rapportent à la fois aux hommes et aux femmes et peuvent également s'appliquer à un groupe de personnes.

2. Produit «PostFinance Checkout Flex»

Avec «PostFinance Checkout Flex», PostFinance met à la disposition du partenaire une prestation (produit). Le produit permet au partenaire d'utiliser une solution logicielle pour la gestion des processus de paiement lors de commandes en ligne. Il englobe deux composants, à savoir:

- le logiciel qui assure l'interface entre la boutique en ligne et le produit au moyen de plug-ins ou via une connexion à une boutique en ligne du type «software as a service» (SaaS; logiciel en tant que service), y compris le logiciel web pour l'installation et la gestion de l'interface. Il s'agit d'un produit PostFinance exploité par la société customweb GmbH (ci-après Customweb), domiciliée à Winterthour.
- une plateforme électronique (plateforme PSP) pour le service de paiement au moyen duquel les données financières provenant du commerce électronique, en particulier de l'exploitation d'une boutique en ligne, peuvent être transmises à des établissements de trafic de paiement et des établissements bancaires agréés (établissements financiers).

Afin de pouvoir utiliser la prestation, le partenaire doit être titulaire d'un compte commercial auprès de PostFinance ou d'une banque tierce suisse. La plateforme PSP permet au partenaire, une fois en possession de l'autorisation de paiement, d'effectuer le décompte de ses créances par le biais des modes de paiement suivants:

- Cartes de crédit
- PostFinance Card
- PostFinance e-finance
- Autres modes de paiement propres aux pays et établissements financiers

Par le biais de la plateforme PSP, PostFinance met à disposition deux modes de paiement propres, à savoir PostFinance Card et PostFinance e-finance. Pour les autres modes de paiement, PostFinance, assumant le rôle de PSP, se charge de transmettre l'autorisation de transactions à l'établissement financier correspondant. Après avoir reçu les autorisations du partenaire, PostFinance transmet les données liées aux transactions à l'établissement financier correspondant.

2.1 Établissements financiers

PostFinance est l'intermédiaire technique entre les clients des partenaires (acheteurs en ligne) et les établissements financiers lors du traitement des paiements. Par contre, les établissements financiers effectuent les paiements directement au partenaire. Les modalités de ces paiements sont stipulées dans les contrats d'adhésion directement conclus entre le partenaire et les établissements financiers. PostFinance n'a d'influence ni sur la conclusion d'un contrat entre le partenaire et les établissements financiers, ni sur le moment de la conclusion. Le même principe s'applique au contenu du contrat entre les établissements financiers et le partenaire.

2.2 Partner GUI

Après conclusion des contrats entre le partenaire et les établissements financiers, PostFinance active les modes de paiement correspondants dans l'outil de gestion des paiements (Partner GUI). Le partenaire peut activer par lui-même, dans le Partner GUI, des modules de prestations complémentaires proposés par PostFinance ou laisser PostFinance s'en charger.

La description détaillée du produit peut être consultée sur www.postfinance.ch.

3. Droit de participation et contrôle de légitimité

Le produit ne doit pas être utilisé pour les activités de vente présentant un contenu immoral, contraire aux bonnes mœurs, indécent, illicite ou corrompu (p. ex. armes, produits stupéfiants, images pornographiques, etc.). PostFinance peut en tout temps résilier avec effet immédiat le contrat avec un partenaire en raison de l'offre proposée par celui-ci.

PostFinance contrôle la légitimité et les activités commerciales du partenaire ou de son représentant avec la diligence usuelle en affaires. Elle utilise des moyens techniques et organisationnels pour détecter et prévenir les abus.

À cette fin, le partenaire remet à PostFinance les documents spécifiés dans le formulaire d'inscription ainsi que tous autres documents requis.

4. Inscription

Le partenaire peut utiliser une version de démonstration du produit gratuitement pendant la période d'essai. Pour pouvoir continuer à utiliser le produit à l'issue de cette période, le partenaire doit s'inscrire et rattacher le produit à son compte bancaire.

La relation contractuelle prend effet une fois que l'inscription a été effectuée, que les présentes conditions de participation ont été acceptées et que la vérification du partenaire a été menée à bien. Si les données indiquées par le partenaire lors de l'inscription ne peuvent pas être vérifiées, le contrat n'est pas conclu. Dans ce cas, le partenaire ne peut pas prétendre à des dommages-intérêts.

5. Droit de signature collective

Étant donné qu'il s'agit uniquement d'approuver la facturation des frais mensuels pour le produit, PostFinance ne demande pas l'accord des personnes autorisées à signer collectivement autres que le partenaire ou son mandataire dès lors qu'ils disposent de ce droit. En acceptant les présentes conditions de participation, la personne qui donne son accord (partenaire ou mandataire) et qui détient le droit de signature collective confirme expressément disposer de toutes les autorisations nécessaires de la part des autres personnes autorisées à signer collectivement.

Le partenaire qui détient le droit de signature collective ou le mandataire titulaire de ce droit ne peut pas effectuer de transactions dans e-finance sans l'accord des autres personnes autorisées à signer collectivement.

6. Prix et conditions

Exception faite de la version de démonstration, le produit est payant. Les prix figurent sur www.postfinance.ch à la rubrique du produit.

PostFinance se réserve le droit d'adapter les prix à tout moment en fonction de la situation sur les marchés monétaire et des capitaux, du renchérissement et de toute autre modification des coûts. Les impôts et autres taxes en vigueur ainsi que les frais de tiers sont à la charge du partenaire. Les prix, les adaptations de prix et l'introduction de nouveaux prix doivent être notifiés au partenaire de manière appropriée et entrent en vigueur à la date mentionnée. En cas de contestation, le partenaire dispose d'une possibilité de résiliation immédiate. Ladite résiliation doit intervenir dans un délai maximal d'un mois. Dans ce cas, le partenaire ne doit subir aucun préjudice lié au délai de résiliation ou de retrait.

Les montants dus au titre des prix sont prélevés mensuellement sur le compte commercial PostFinance indiqué par le partenaire pour le produit. Si le partenaire n'a pas de compte commercial auprès de PostFinance, les montants dus au titre des prix pour le produit sont prélevés mensuellement sur son compte de carte de crédit enregistré. Le prélèvement est exécuté en francs suisses.

7. Changement de compte

Si le partenaire souhaite changer le compte utilisé pour le produit, il doit en aviser PostFinance par écrit. Outre le nouveau numéro de compte et la banque correspondante, il doit indiquer la date exacte souhaitée pour le changement de compte moyennant un préavis de trente (30) jours bancaires ouvrables. Pour PostFinance, le changement a valeur d'engagement ferme et le partenaire doit s'assurer que la nouvelle relation bancaire est disponible pour le décompte des montants dus au titre des prix.

8. Blocage

Le partenaire peut demander le blocage du produit auprès du Contact Center E-payment au numéro 0848 382 423 (service payant). Le blocage n'est levé qu'avec l'accord du partenaire expressément donné sous une forme juridiquement contraignante. PostFinance est habilitée à bloquer ou à interrompre le produit immédiatement, à tout moment, sans en informer au préalable le partenaire, sans résilier le produit et sans indiquer de motif, en particulier lorsque le produit n'a pas été utilisé depuis longtemps ou en cas de suspicion d'emploi abusif.

9. Conservation et suppression des données

Le partenaire répond personnellement de la conservation et de l'archivage des données relatives aux produits, aux commandes et aux clients dans son système de boutique en ligne. PostFinance ne met à disposition aucune fonction de restauration des données.

10. Obligations du cybercommerçant

10.1 Obligations de diligence

Le partenaire doit notamment satisfaire aux obligations de diligence énoncées ci-après.

- 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 de numéro de plaque minéralogique, ni de numéro de téléphone ou de combinaisons simples, etc.). Le partenaire supporte toutes les conséquences découlant de l'emploi de ses moyens d'identification ou de ses éléments de sécurité ou de ceux de personnes auxquelles il a donné procuration.
- S'il y a des raisons de penser que des tiers non autorisés ont pris connaissance du mot de passe, ce dernier doit immédiatement être modifié.
- Le partenaire est tenu de réduire le risque d'un accès non autorisé aux terminaux utilisés pour le produit en mettant en œuvre les mesures de protection appropriées. Il doit notamment mettre à jour son système d'exploitation ainsi que ses programmes et installer immédiatement les mises à jour des logiciels et de sécurité recommandées ou mises à disposition par les éditeurs concernés. Le partenaire doit également prendre les précautions de sécurité d'usage pour l'utilisation d'Internet via le terminal correspondant (p. ex. utilisation d'un programme antivirus actuel et d'un pare-feu).
- En cas de soupçon d'utilisation abusive du produit, il doit immédiatement en avvertir PostFinance afin de faire bloquer le produit: Contact Center E-payment, 0848 382 423 (service payant).

10.2 Administration du Merchant Account

Avant d'utiliser le Merchant Account, le cybercommerçant s'engage à demander les informations requises concernant les établissements financiers auxquels il est affilié afin d'être en mesure d'effectuer dûment les paiements et de respecter les normes prescrites par ces établissements financiers. Les établissements financiers et le cybercommerçant sont seuls responsables de l'exécution correcte des flux financiers des paiements. Le cybercommerçant doit en outre demander à l'établissement financier responsable du traitement des paiements Visa/Mastercard s'il a besoin d'une certification PCI.

Le cybercommerçant est conscient qu'il est très important de veiller au respect absolu des règles de sécurité. Un aperçu complet de toutes les règles de sécurité à prendre en compte est disponible dans les exigences PCI à l'adresse http://www.visaeurope.com/en/businesses_retailers/payment_security.aspx ou http://www.mastercard.com/us/company/en/whatwedo/site_data_protection.html.

Le cybercommerçant doit entre autres:

- s'assurer que tous les correctifs et configurations de sécurité disponibles sont installés sur l'ensemble des machines;
- renoncer à enregistrer toutes données sensibles concernant le moyen de paiement, telles que des numéros de carte de crédit ou des programmes visuels (CVC/CVV);
- protéger et modifier régulièrement tous les mots de passe, en particulier le mot de passe utilisé pour accéder au Merchant Account. Le cybercommerçant est tenu en particulier de modifier son mot de passe lors de la première utilisation; il en a ensuite la possibilité aussi souvent qu'il le souhaite via la GUI de son compte;
- protéger l'accès à ses serveurs et applications et à son infrastructure technique, notamment en ayant recours à un pare-feu récent et à un logiciel antivirus mis à jour en permanence.

11. Contenu du Merchant Account et de la page Internet de la boutique

Le cybercommerçant assume l'entière responsabilité du contenu de son Merchant Account. En font partie les paramètres de configuration du compte, les opérations financières et l'e-commerce. Le cybercommerçant s'engage à actualiser en permanence les données et à annoncer immédiatement les modifications à PostFinance, afin qu'elle puisse procéder aux mutations nécessaires.

Le partenaire garantit que le contenu de la page Internet de sa boutique à laquelle est intégré le produit:

- ne lèse pas les droits de tiers;
- ne contrevient pas aux bonnes mœurs et à l'ordre public;
- ne contrevient pas de manière générale à la législation en vigueur.

Si PostFinance apprend que le contenu de la page Internet de la boutique à laquelle est intégré le produit contrevient aux obligations précitées, elle est en droit de bloquer l'accès du partenaire au produit sans préavis et de résilier la relation contractuelle existante avec effet immédiat.

12. Responsabilité

- PostFinance répond des dommages qu'elle a causés au partenaire volontairement ou par négligence grave. Toute responsabilité de PostFinance fondée sur une faute légère est exclue. PostFinance ne répond pas non plus en cas de faute légère de ses auxiliaires. En cas de substitution, PostFinance répond uniquement du soin dans le choix et l'instruction du substitut, sa responsabilité pour faute légère étant également pleinement exclue dans ce cas.
- L'accès technique au produit est du ressort du partenaire. PostFinance ne répond pas des exploitants du réseau (fournisseurs d'accès) et décline toute responsabilité, dans les limites autorisées par la loi, quant au matériel et aux logiciels nécessaires à l'utilisation du produit.
- PostFinance n'assume, dans les limites autorisées par la loi, aucune responsabilité pour des dommages subis par le partenaire ou par son mandataire du fait d'erreurs de transmission, de défauts techniques, de dérangements, d'interventions illicites sur 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 décline toute responsabilité notamment en cas de retards de paiement liés à des interruptions du produit pour des raisons techniques.
- PostFinance s'efforce, dans la mesure du possible, d'assurer sans panne et sans interruption un accès au produit. 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 au produit et/ou aux prestations associées notamment dans les cas où elle constaterait des perturbations ou des risques élevés en matière de sécurité et lors de travaux de maintenance. Les interruptions d'exploitation requises pour des raisons techniques interviennent, dans la mesure du possible, pendant les heures de faible trafic. Tant que PostFinance apporte le soin usuel à la fourniture de ses prestations, le partenaire supporte les dommages éventuels résultant de ce genre d'interruptions.

13. Exploitation du système, livraison et traitement

PostFinance assume la responsabilité de la maintenance technique, de l'organisation et de l'administration du produit conjointement avec son partenaire Customweb. PostFinance et Customweb peuvent confier la fourniture de la totalité ou d'une partie de leurs prestations à des tiers. Les heures de livraison et de traitement peuvent varier en fonction du mode de paiement choisi.

14. Moyen de communication pour les échanges

PostFinance et le partenaire communiquent par e-mail. En acceptant les présentes conditions de participation, le partenaire prend acte du fait que l'échange d'informations par e-mail comporte des risques qu'il doit assumer lui-même, en particulier:

- 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 également, le cas échéant, conclure à l'existence d'une relation d'affaires;
- 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.

PostFinance utilise les coordonnées que le partenaire a indiquées lors de l'inscription pour communiquer par e-mail. Le partenaire communique immédiatement à PostFinance tout changement d'adresse.

Les parties s'informent mutuellement, dans un délai raisonnable, de toute modification importante d'ordre technique, organisationnel ou administratif.

15. Réclamations

Le partenaire doit communiquer à PostFinance les éventuelles réclamations en lien avec le produit dans un délai de trente (30) jours à compter de la survenue de l'événement commercial correspondant. Les réclamations non soumises dans les délais peuvent amener le partenaire à devoir assumer les dommages qui en résultent.

16. Protection des données

Les parties s'engagent à respecter le droit applicable en matière de protection des données. Dans ce contexte, le partenaire s'engage à faire respecter les dispositions sur la protection des données par les membres de son personnel ayant accès à des données confidentielles ou sensibles, ainsi que par les tiers.

Le partenaire garantit notamment qu'il informera au préalable ses acheteurs en ligne de la transmission des données, en particulier de celles nécessaires au traitement du paiement, à des tiers à fin d'exécuter et de réaliser le contrat.

Le partenaire autorise expressément PostFinance à se procurer auprès de tiers et à transmettre à des tiers (p. ex. Customweb) toutes les informations essentielles au produit qu'elle juge importantes ou nécessaires à la fourniture du produit. Le partenaire accepte que des données liées au produit puissent être traitées en Suisse et à l'étranger, et il y consent expressément.

Le partenaire s'engage à informer les personnes achetant sur sa boutique en ligne de cet état de fait et, pour autant que nécessaire, à obtenir leur consentement quant à un tel traitement des données.

17. Sécurité des données

Le produit et les prestations correspondantes sont utilisés via Internet, et donc via un réseau ouvert, accessible à tous. Pour la transmission des données, PostFinance utilise des mécanismes de chiffrement de pointe qui empêchent en principe les personnes non autorisées d'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 sont pas chiffrées. La connaissance de ces données permet de localiser l'accès Internet et l'appareil utilisés, et par conséquent d'en déduire l'existence d'une relation d'affaires avec le partenaire. Par ailleurs, le partenaire 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.

18. Confidentialité

Les parties traitent de façon confidentielle toutes les informations découlant du présent contrat qui ne sont ni notoires, ni librement accessibles. PostFinance s'engage notamment à ne pas divulguer à des tiers les chiffres d'affaires du partenaire; de son côté, le partenaire s'engage notamment à ne pas divulguer les données sensibles relatives à l'opération de paiement (p. ex. numéros de cartes de crédit ou CVC/CVV). L'enregistrement des données de la carte et toute autre utilisation de ces données par le partenaire sont interdits. Il est interdit au partenaire de transmettre des données à des tiers, sous réserve d'exceptions spécifiées par contrat. Ces dispositions restent valables même après une éventuelle dissolution du contrat.

19. Résiliation

Les parties peuvent résilier le produit pour la fin d'un mois, moyennant un préavis de 30 jours. La résiliation du partenaire doit intervenir en ligne ou par écrit (lettre avec signature juridiquement valable) auprès de PostFinance.

En cas d'infraction aux dispositions des présentes conditions de participation ou d'infractions à la loi par le partenaire, PostFinance a le droit de résilier le contrat sans préavis et sans devoir de dommages et intérêts.

20. Modification des présentes conditions

PostFinance peut modifier les présentes conditions de participation et l'offre de prestations (p. ex. logiciels et interfaces) à tout moment ou interrompre sa fourniture du produit. Sauf en cas d'urgence, les modifications sont communiquées au préalable de manière appropriée.

21. Forme de publication juridiquement valable

Les conditions de participation juridiquement contraignantes et faisant partie intégrante du contrat sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées sur le site www.postfinance.ch.

22. Dispositions complémentaires

Au cas où le partenaire gère un compte commercial auprès de PostFinance pour la facturation des montants dus au titre des prix pour le produit, les «Conditions générales et conditions de participation de PostFinance SA» s'appliquent en complément des présentes conditions de participation. En cas de contradictions, les présentes conditions de participation prévalent. Pour les partenaires qui n'utilisent pas le produit via un compte commercial auprès de PostFinance, les «Dispositions complémentaires pour les partenaires ne disposant pas d'un compte commercial auprès de PostFinance» ci-dessous s'appliquent en sus.

Dispositions complémentaires pour les partenaires ne disposant pas d'un compte commercial auprès de PostFinance

1. Jours bancaires ouvrables

Dans les transactions commerciales avec PostFinance, les samedis, dimanches et jours fériés légalement reconnus ne sont pas considérés comme des jours ouvrables.

2. Procurations

Le partenaire peut se faire représenter par un tiers vis-à-vis de PostFinance pour l'ensemble de la relation d'affaires. La procuration revêt un caractère obligatoire jusqu'à sa révocation. Elle ne s'éteint pas notamment en cas de décès, de déclaration d'absence, de perte de l'exercice des droits civils ou de faillite du mandant.

3. Restriction dans l'exercice des droits civils

Le partenaire doit supporter le dommage dû à une restriction dans l'exercice de ses droits civils ou de ceux de son représentant, à moins que PostFinance n'ait été informée au préalable et par écrit de la perte de l'exercice de ces droits ou de l'incapacité à effectuer des opérations bancaires de façon autonome et dans son propre intérêt.

4. Communication avec le partenaire et traitement des données

Le partenaire consent à ce que la communication s'effectue par courrier, par téléphone et, dans les limites admises par la loi, par des canaux électroniques (p. ex. messages vidéo et audio, e-mails, etc.) aux adresses qu'il utilise vis-à-vis de PostFinance, qu'il lui a indiquées ou dont elle a connaissance.

PostFinance est en droit d'enregistrer et d'évaluer les communications liées à la relation d'affaires afin de lutter contre les abus et à des fins de preuve et de formation.

Elle peut en outre utiliser les données collectées dans ce contexte pour le suivi de la relation d'affaires, et à des fins d'études de marché et de prospection du marché. PostFinance publie des informations complémentaires sur les canaux de communication utilisés, les risques et les possibilités de contestation sur postfinance.ch/mentions-legales.

5. Obligation d'informer

Le partenaire doit communiquer immédiatement à PostFinance toutes les informations pertinentes pour la relation d'affaires, ainsi que toute modification les concernant, telles que le nom, l'adresse et l'adresse de correspondance, la forme juridique, le domicile/siège, la nationalité, les ayants droit économique et les représentants, la qualité de U.S. Person, ainsi que la révocation des procurations accordées, les droits de signature et la capacité du partenaire, ou de son représentant, d'exercer ses droits civils.

Le partenaire s'acquiesce de son obligation d'informer par écrit, sauf si d'autres canaux de communication ont été autorisés par PostFinance ou convenus entre elle et le partenaire.

Le partenaire est responsable de maintenir le contact avec PostFinance. Si PostFinance ne dispose pas des informations nécessaires à la poursuite de la relation d'affaires, les prestations ne peuvent plus être correctement fournies et les dispositions sur les avoirs sans contact et en déshérence s'appliquent. Des informations supplémentaires à ce sujet sont disponibles sur postfinance.ch/mentions-legales.

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

6. Obligations légales et autres, et restrictions des prestations

PostFinance est en droit de prendre toute mesure qui s'avère appropriée en vue du respect ou de la mise en œuvre des prescriptions légales ou réglementaires, des accords ou sanctions applicables au niveau international et des conventions entre PostFinance et des tiers, aux fins d'une relation d'affaires irréprochable ou pour des raisons de compliance interne ou de sécurité. Dans de tels cas, PostFinance peut en particulier limiter l'utilisation du produit «PostFinance Checkout Flex» ou sa disponibilité sans avoir à indiquer les motifs, signaler la relation d'affaires à une autorité compétente ou la résilier, ainsi qu'adapter les conditions, facturer des frais supplémentaires et/ou prendre toute autre mesure appropriée avec effet immédiat.

À la demande de PostFinance, le partenaire est tenu de lui fournir tous les renseignements, attestés par des justificatifs, dont elle a besoin pour remplir ses obligations légales et réglementaires, ou qui sont nécessaires à une relation d'affaires irréprochable.

Le partenaire est lui-même tenu de respecter les dispositions légales et réglementaires (p. ex. l'obligation de déclarer ses avoirs à l'autorité fiscale et de s'acquitter du montant dû au titre de l'impôt).

7. Recours à des tiers / Externalisation de domaines d'activité (outsourcing)

PostFinance est autorisée à recourir à des tiers en Suisse et à l'étranger pour la fourniture du produit «PostFinance Checkout Flex» et à des fins d'étude de marché et de prospection du marché.

Dans la mesure où PostFinance recourt à des tiers ou externalise des domaines d'activité, le partenaire accepte que les données soient transmises et traitées par des tiers, pour autant que la collaboration l'exige.

8. Droit applicable et for

Dans les limites admises par la loi, tous les rapports juridiques entre le partenaire et PostFinance sont soumis au droit matériel suisse. Sous réserve de dispositions légales impératives contraires, le for exclusif pour toute procédure est Berne. Sauf accord contraire, le lieu d'exécution est Berne. Pour les partenaires sans lieu de domicile ni siège en Suisse, le lieu d'exécution est le même que le for.

En cas de litige, le partenaire a la possibilité de faire appel à l'ombudsman aux fins de la conciliation avant de s'adresser au tribunal ordinaire.