

1. Anwendungsbereich

Die PostFinance AG (nachfolgend PostFinance) stellt als Payment Service Provider ihren Kunden (nachfolgend Merchants) über eine elektronische Plattform (PSP-Plattform) einen Zahlungsservice zur Verfügung, mit dem Finanzdaten aus dem E-Commerce, insbesondere aus dem Betrieb eines Onlineshops, an Finanzinstitute (zugelassene Zahlungsverkehrs- und Bankinstitute) übermittelt werden können.

Die vorliegenden Bedingungen regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung des Vertrags zwischen PostFinance und dem Merchant betreffend Nutzung der Dienstleistung Payment Service Providing (nachfolgend PSP) durch den Merchant. Ergänzend finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von PostFinance sowie die Teilnahmebedingungen Postkonto Anwendung.

Um das PSP nutzen zu können, muss der Merchant Inhaber eines Geschäftskontos bei PostFinance sein. Die PSP-Plattform ermöglicht es dem Merchant, seine Forderungen nach jeweils erfolgreicher Autorisierung der Zahlung über die nachfolgend erwähnten Zahlungsarten abzurechnen:

- Kreditkarten;
- PostFinance Card;
- PostFinance-E-Finance;
- weitere länder- und finanzinstitutsspezifische Zahlungsarten (gemäss Dienstleistungsdokumentation).

PostFinance unterstützt mit der PSP-Plattform zwei eigene Zahlungsarten (PostFinance Card und PostFinance-E-Finance). Bei den übrigen Zahlungsarten übernimmt PostFinance in der Rolle des PSP die Weiterleitung zur Autorisierung der Transaktionen. Nach Einlieferung der Autorisierungen durch den Merchant reicht PostFinance die transaktionsbezogenen Daten beim entsprechenden Finanzinstitut ein.

Alle Personenbezeichnungen beziehen sich auf Personen beider Geschlechter.

2. Leistungen von PostFinance

2.1 Betrieb PSP-Plattform

PostFinance ist für die technische Betreuung, den Betrieb, die Organisation sowie die Administration der PSP-Plattform verantwortlich.

2.2 Beizug Dritter

PostFinance kann für die Erbringung ihrer im Rahmen des PSP-Vertrags geschuldeten Leistungen Dritte (z. B. Substituten oder Zulieferanten) beziehen. Insbesondere für die technische Abwicklung des Zahlungsservice zieht PostFinance wirtschaftlich selbstständige Unternehmen (Substituten) bei.

2.3 Support

PostFinance betreibt einen Kundendienst für Merchants (Merchanthelp).

2.4 Finanzinstitute

PostFinance tritt als technischer Vermittler zwischen den Kunden der Merchants (nachfolgend Shopper) und den Finanzinstituten bei der Abwicklung der Zahlungen auf. Die Zahlungen selbst hingegen leisten die Finanzinstitute direkt an den Merchant. Die Modalitäten dieser Zahlungen werden in direkten Beitrittsverträgen zwischen dem Merchant und den Finanzinstituten beschrieben. Ob und wann die entsprechenden Finanzinstitute einen Vertrag mit dem Merchant abschliessen, kann PostFinance nicht beeinflussen.

2.5 Merchant GUI

Nach Abschluss der entsprechenden Verträge durch den Merchant mit den Finanzinstituten aktiviert PostFinance die entsprechenden Zahlungsarten im Zahlungsverwaltungstool (Merchant GUI). Der Merchant kann zusätzliche Dienstleistungsmodulare direkt selbst im Merchant GUI aktivieren oder durch PostFinance vornehmen lassen.

3. Nutzung der Dienstleistung PSP

3.1 Verarbeitung durch Dritte

Der Merchant kann für die Integration und Nutzung der PSP-Plattform eine Drittfirma beziehen, insbesondere für die Zahlungsabwicklung. Gegenüber PostFinance gelten die Handlungen der Drittfirma als vom Merchant getätigt.

3.2 Identifikation

Die Identifikation und Authentisierung des Merchant erfolgt beim Zahlungsmaskenaufruf über die PSP-ID, die Herkunfts-URL und einen Sicherheitsparameter. Der Merchant ist verpflichtet, seine Unterlagen zur vorliegenden Vertragsbeziehung mit PostFinance sorgfältig aufzubewahren und alle Vorsichtsmassnahmen zu treffen, die das Risiko eines unbefugten Zugriffs sowie eines Betrugs oder dergleichen vermindern. Wer sich mit den erwähnten Identifikationselementen identifiziert, gilt PostFinance gegenüber als Merchant.

Der Merchant trägt die Risiken, die sich aus einer missbräuchlichen Verwendung seines Accounts ergeben. PostFinance haftet insbesondere nicht, wenn das dem Merchant mitgeteilte Passwort von einem Dritten oder sonst einer unbefugten Person abgefangen und/oder unbefugt verwendet wird.

3.3 Kommunikation

PostFinance und der Merchant kommunizieren per E-Mail. Mit der Unterzeichnung des PSP-Vertrags nimmt der Merchant zur Kenntnis, dass beim elektronischen Informationsaustausch per E-Mail insbesondere folgende vom Merchant zu tragende Risiken bestehen:

- Informationen werden über ein offenes, für jedermann zugängliches Netz unverschlüsselt transportiert
- Es ist nicht ausgeschlossen, dass diese Informationen von Dritten eingesehen und/oder verändert werden können; solche Dritte können gegebenenfalls auch auf eine bestehende Kundenbeziehung schliessen
- Die Identität des Senders (E-Mailadresse) kann vorgespiegelt oder sonst wie manipuliert werden
- Der Informationsaustausch kann infolge von Übermittlungsfehlern, technischen Mängeln, Unterbrüchen, Störungen, rechtswidrigen Eingriffen, Überlastung des Netzes, mutwilliger Verstopfung der elektronischen Zugänge durch Dritte oder anderen Unzulänglichkeiten der Netzbetreiber verzögert oder unterbrochen werden

PostFinance verwendet für die Kommunikation per E-Mail die in der Anmeldung erwähnten Koordinaten des Merchant. Allfällige Adressänderungen teilt der Merchant PostFinance umgehend mit. Die Parteien informieren sich gegenseitig innert angemessener Frist über wichtige technische, organisatorische und administrative Änderungen. Sicherheitsrelevante Mutationen müssen schriftlich und mit Unterschrift der bevollmächtigten Personen auf dem Postweg eingereicht werden.

4. Zahlungsservice und Verwaltung Merchant Account

4.1 Zahlungsservice

Die im Rahmen des Zahlungsservice zu übermittelnden Finanzdaten können nur an jene vom Merchant ausgewählten Finanzinstitute erfolgen, die verfügbar und mit dem PSP-Vertrag vereinbar sind.

Der Merchant kann sein eigenes Merchant Account einrichten, sein Profil aktualisieren und die Transaktionen über das Merchant GUI von PostFinance abrufen und bearbeiten.

Der Merchant sorgt für die rechtzeitige Freigabe/Stornierung der von ihm autorisierten Transaktionen. Er nimmt zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass verfallene Autorisierungen nicht mehr verarbeitet werden können.

4.2 Eröffnung und Verwaltung Merchant Account

PostFinance eröffnet für den Merchant gestützt auf dessen Angaben im Antrag ein Merchant Account.

4.3 Test

Der Merchant ist verpflichtet, bei jeder Neuanmeldung (Erstanschluss) sowie während der Vertragsdauer jederzeit auf Verlangen von PostFinance in einer Testumgebung einen Betriebstest des Merchant Account und des Zahlungsservice durchzuführen. Dieser Test dient der Kontrolle des Meldungsflusses zwischen dem Merchant und der PSP-Plattform. Ein Testzugang wird durch PostFinance eröffnet.

4.4 Auslieferungs- und Verarbeitungszeiten

PostFinance ist berechtigt, den Betrieb der PSP-Plattform zu unterbrechen, wenn ihr dies aus wichtigen Gründen angezeigt erscheint. Systemunterbrüche aus technischen Gründen werden, wenn immer möglich, ausserhalb der ordentlichen Geschäftszeiten vorgenommen. Aus Systemunterbrüchen entstehen dem Merchant keine Ansprüche.

Die Auslieferungs- und Verarbeitungszeiten können für die einzelnen Zahlungsarten unterschiedlich sein. Sie sind im Merchant GUI ersichtlich.

4.5 Direct Link

PostFinance stellt dem Merchant eine automatisierte Schnittstelle zur Datenverwaltung zur Verfügung, die mittels Server-to-Server-Anbindung eine Integration ins Enterprise Resource Planning von PostFinance, in die Backoffice-Systeme und in die Callcenter-Applikationen erlaubt.

4.5.1 Authentisierung/Sicherheit

Für die Authentisierung werden Zertifikate eingesetzt, die ein Jahr gültig sind. Für den Zugriff identifiziert sich der Merchant mittels 1-Way-SSL-Handshake. Es gelten die Sicherheitsbestimmungen gemäss der Schnittstellenbeschreibung Direct Link.

4.5.2 Benutzerinformationen

Bei der Einforderung einer autorisierten Zahlung hat der Merchant die Möglichkeit, Benutzerinformationen von Shoppnern mitzuliefern.

Diese Informationen dienen der Nachvollziehbarkeit der Datenübermittlung.

4.6 Änderung der Software und Schnittstellen

PostFinance behält sich das Recht vor, jederzeit Software und Schnittstellen zu ändern, anzupassen, dem Merchant eine neue Version zur Verfügung zu stellen und die Funktionen und/oder Charakteristiken der Software abzuändern.

5. Gewährleistung und Haftung von PostFinance

5.1 Gewährleistung

PostFinance stellt die Payment-Card-Industry-(PCI)-zertifizierte PSP-Plattform für die Autorisierung von Transaktionen und deren Abwicklung zur Verfügung und gewährleistet ihre Verfügbarkeit unter Berücksichtigung von Ziff. 4.4. PostFinance ist jedoch weder für die Systemverfügbarkeit der Finanzinstitute noch für die Nichteinhaltung der zu beachtenden Sicherheitsvorschriften durch den Merchant verantwortlich.

5.2 Datensicherheit

Zur Gewährleistung der Datensicherheit wurde ein System mit mehreren Sicherheitsschranken entwickelt, das unter anderem auf hochstehende Verschlüsselungsprozesse zurückgreift. Dank dieser Verschlüsselungstechnik sind die vertraulichen Daten der Benutzer des Zahlungsservice streng geschützt. Keine Schutzmassnahme kann jedoch vollkommene Sicherheit gewährleisten, auch wenn sie dem neusten Stand der Technik entspricht. Das gilt insbesondere für die Hard- und Software des Merchant und seiner Kunden. PostFinance weist den Merchant ausdrücklich darauf hin, dass die Datensicherheit für Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht gewährleistet werden kann. Für die Sicherung und die Sicherheit der vom Merchant über das Internet übermittelten und auf dem Webserver gespeicherten Daten trägt der Merchant die Verantwortung vollumfänglich selbst.

5.3 Haftung

PostFinance haftet für Schäden, die sie dem Merchant vorsätzlich oder grobfahrlässig zufügt. Die Haftung von PostFinance für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

PostFinance haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit ihrer Hilfspersonen. Bei der Substitution im Sinne von Ziffer 2.2 haftet PostFinance ausschliesslich für die gehörige Sorgfalt bei Auswahl und Instruktion des Substituten, wobei auch diesbezüglich ihre Haftung für leichte Fahrlässigkeit vollumfänglich ausgeschlossen wird.

Jede Haftung von PostFinance für Schäden durch Übermittlungsfehler, technische Mängel, Unterbrüche, Störungen, rechtswidrige Eingriffe in Telekommunikationseinrichtungen, Missbräuche durch Mitarbeitende des Merchant, Überlastung des Netzes oder mutwillige Verstopfung der elektronischen Zugänge durch Dritte ist ausgeschlossen. Die Haftung von PostFinance ist insbesondere auch in den folgenden Fällen ausgeschlossen:

- bei Verstoß des Merchant gegen seine Pflichten gemäss Ziffer 3.2 und 3.3, 4.1, 6.1 und 6.2;
- bei Schäden, die dem Merchant entstehen, weil er selbst oder Dritte (mit Ausnahme von PostFinance) Veränderungen an den PSP-Schnittstellen vorgenommen haben;
- bei Schäden, die aus mangelnder Handlungsfähigkeit des Merchant entstehen;
- bei Schäden, die auf Fehler in der Hardware und/oder Software bzw. auf eine falsche Auswahl der Hardware und/oder Software des Merchant zurückzuführen sind.

6. Verpflichtungen des Merchant

6.1 Inhalt Merchant Account und Shopinternetseite

Der Merchant ist und bleibt vollumfänglich selbst für den Inhalt seines Merchant Accounts verantwortlich. Dazu gehören die Konfigurationsparameter des Accounts sowie die Finanzgeschäfte und der E-Commerce selbst. Der Merchant verpflichtet sich, die Daten laufend zu aktualisieren oder Änderungen unverzüglich an PostFinance zu melden, damit diese die erforderlichen Mutationen vornehmen kann.

Der Merchant garantiert, dass der Inhalt seines Merchant Accounts und seiner Shopinternetseiten, auf denen der PSP-Service von PostFinance eingebunden ist,

- nicht gegen Rechte Dritter verstösst;
- der Inhalt nicht gegen die guten Sitten und die öffentliche Ordnung verstösst;
- die vom Merchant gelieferten Programme und Daten keine Viren enthalten;
- der Inhalt generell nicht gegen geltendes Recht verstösst.

Erlangt PostFinance Kenntnis davon, dass der Inhalt des Merchant Accounts und/oder der Shopinternetseiten, auf denen der PSP-Service eingebunden ist, die obgenannten Verpflichtungen verletzen, ist PostFinance berechtigt, den Zugang des Merchant zum PSP ohne vorgängige Abmahnung zu sperren.

6.2 Verwaltung des Merchant Account

Der Merchant verpflichtet sich, vor Benutzung des Merchant Accounts die erforderlichen Informationen der Finanzinstitute, denen er angeschlossen ist, einzuholen, um in der Lage zu sein, Zahlungen ordnungsgemäss abzuwickeln und die von diesen Finanzinstituten angewandten Vorschriften einzuhalten. Die Finanzinstitute und der Merchant sind alleine für die ordnungsgemässe Ausführung der Finanzströme der Zahlungen verantwortlich. Der Merchant muss ausserdem bei dem mit dem Handling der Visa/MasterCard-Zahlungen befassten Finanzinstitut nachfragen, ob er eine PCI-Zertifizierung benötigt.

Der Merchant ist sich bewusst, dass die umfassende Einhaltung der Sicherheitsregelungen von sehr grosser Bedeutung ist. Eine vollständige Übersicht aller zu beachtenden Sicherheitsregelungen findet sich in den PCI-Anforderungen unter http://www.visaeurope.com/en/businesses_retailers/payment_security.aspx oder http://www.mastercard.com/us/company/en/whatwedo/site_data_protection.html.

Unter anderem muss der Merchant:

- sicherstellen, dass alle verfügbaren Sicherheitspatches und Sicherheitskonfigurationen auf sämtlichen Maschinen installiert sind;

- davon Abstand nehmen, irgendwelche das Zahlungsmittel betreffende sensible Daten wie Kreditkartennummern oder visuelle Kryptogramme (CVC/CVV) zu speichern;
- sämtliche Passwörter schützen und regelmässig ändern, insbesondere das für den Zugang zum Merchant Account verwendete Passwort. Der Merchant ist insbesondere verpflichtet, sein Passwort bei der ersten Benutzung zu ändern; danach ist dies beliebig oft über das GUI seines Accounts möglich;
- den Zugang zu seinen Servern und Applikationen sowie seine technische Infrastruktur schützen, insbesondere durch den Einsatz einer zeitgemässen Firewall und einer laufend zu aktualisierenden Anti-Viren-Software.

6.3 Layout Bezahlmasken (CI/CD)

Die Payment-Service-Providing-Bezahlmasken von PostFinance können als Standard im CI/CD von PostFinance dargestellt werden. Der Merchant hat die Möglichkeit, sein eigenes CI/CD für die Payment-Service-Providing-Bezahlmasken zu definieren. Merchants mit internationalen Shopdomains oder einer URL ausserhalb der Schweiz stellen sicher, dass das PostFinance Payment-Service-Provider-Logo auf den Seiten nicht angezeigt wird.

7. Datenschutz

Die Parteien verpflichten sich, die Bestimmungen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung einzuhalten. Kundendaten des Merchant werden von PostFinance vertraulich behandelt und lediglich für den Zweck und im Umfang, der für die Erfüllung und Durchführung des Vertrags erforderlich ist, bearbeitet. PostFinance hat das Recht, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlichen und übermittelten Daten zum vorgenannten Zweck an Dritte (Subunternehmer, Untertierlieferanten, sonstige Hilfspersonen) weiterzugeben. Sie überbindet diesen Dritten sowie ihren Mitarbeitenden die sich aus der vorliegenden Ziffer 7 ergebenden Pflichten und gewährleistet, dass die Daten lediglich so bearbeitet werden, wie sie es selber tun dürfte.

Der Merchant gewährleistet, dass er seine Kunden über die Weitergabe der Daten, insbesondere der zur Zahlungsabwicklung erforderlichen Daten, an Dritte zum Zwecke der Erfüllung und Durchführung des Vertrags vorgängig informiert.

8. Lizenzen und sonstige Eigentumsrechte

Der Merchant erhält von PostFinance ein nicht übertragbares und nicht ausschliessliches Recht zur Nutzung der PSP-Plattform und der dazugehörigen Dienstleistungen nach den Bestimmungen des PSP-Vertrags. Demnach erhält der Merchant das Recht, die ihm über die PSP-Plattform zur Verfügung gestellten Computerprogramme und alle anderen mit dem PSP-Service verbundenen Eigentumsrechte in dem Masse zu nutzen, wie es erforderlich ist, um sein Merchant Account nach Massgabe des Vertrags einzurichten und zu verwalten.

PostFinance behält sich das Recht vor, die Computerprogramme und den PSP-Service im Rahmen des technischen Fortschritts zu verbessern und dem Merchant eine neue Programmversion zur Verfügung zu stellen und die Funktionen und/oder Eigenschaften der Programme zu ändern, soweit dies unter Berücksichtigung der Interessen von PostFinance dem Merchant zumutbar ist.

9. Preis für die PSP-Dienstleistung

Die Gebühren für das PSP werden von PostFinance in einer Preisliste festgelegt und richten sich nach der Anzahl der Transaktionen. PostFinance behält sich vor, die Gebühren jederzeit den Geld- und Kapitalmarktverhältnissen anzupassen. Die jeweils aktuelle Preisliste findet sich unter <http://www.postfinance.ch/e-payment>. Die Gebühren werden dem Merchant monatlich direkt auf seinem Postkonto belastet. Ist der Merchant nicht für das Gebührenkonto zeichnungsberechtigt, muss er im Besitz einer schriftlichen Belastungsermächtigung des Kontoinhabers sein.

Allfällige Gebühren bei den Finanzinstituten werden vom Merchant getragen.

10. Änderung der vorliegenden Bedingungen

PostFinance kann die vorliegenden Bedingungen jederzeit ändern. Änderungen werden dem Merchant auf geeignete Weise bekanntgegeben.

11. Vertragslaufzeit und Kündigung

11.1 Vertragsbeginn

Der vorliegende PSP-Vertrag zwischen PostFinance und dem Merchant kommt mit der Aktivierung des produktiven Merchant Account zustande.

11.2 Laufzeit und ordentliche Kündigung

Der Vertrag hat eine Laufzeit von einem Jahr. Nach Ablauf dieses Zeitraums wird er stillschweigend um jeweils ein weiteres Jahr verlängert, es sei denn, er wird von einer der Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf das Ende des laufenden Vertragsjahres per eingeschriebenen Brief gekündigt.

Wurden dem Merchant von PostFinance Änderungen der vorliegenden Bedingungen angezeigt und ist der Merchant mit diesen nicht einverstanden, so kann er den Vertrag vor Inkrafttreten der Änderungen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten mittels eingeschriebenen Briefes kündigen.

Die Kündigung des Merchant ist zu richten an: PostFinance AG, Kontaktcenter E-Payment, Mingerstrasse 12, 3030 Bern.

11.3 Ausserordentliche Kündigung

Das Recht zur jederzeitigen fristlosen Kündigung aus wichtigen Gründen ohne Schadenersatzfolgen bleibt vorbehalten. Als wichtige Gründe gelten insbesondere:

- der Eintritt von Ereignissen oder Verhältnissen, welche die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses für die kündigende Partei unzumutbar machen (wie z. B. die Verletzung von Bestimmungen der vorliegenden Bedingungen durch den Merchant);
- die amtliche Publikation der Konkurseröffnung oder der Nachlassstundung über eine Partei;
- die Einführung technischer Fortentwicklungen des PSP, die beim Merchant aus technischen Gründen nicht möglich ist, wenn PostFinance die ursprünglichen PSP-Dienstleistungen nicht mehr anbietet.

© PostFinance AG, April 2014