

### A Conditions générales

#### 1. Champ d'application

Les présentes conditions de participation réglementent l'utilisation de la prestation «Modes de paiement PostFinance pour les boutiques en ligne» (prestation).

Afin de pouvoir utiliser la prestation, l'exploitant de la boutique en ligne (ci-dessous le partenaire) doit être titulaire d'un compte commercial auprès de PostFinance ou d'une banque suisse tierce. Les modes de paiement PostFinance pour les boutiques en ligne permettent au partenaire, une fois en possession de l'autorisation de paiement, d'effectuer le décompte des créances envers ses clients (acheteurs en ligne) résultant de contrats de vente conclus lors d'opérations de téléachats (achats en ligne) par le biais des modes de paiement PostFinance. PostFinance propose deux modes de paiement comme acquéreur pour les opérations de téléachat: PostFinance Card et PostFinance e-finance (voir les chapitres B et C).

Pour une meilleure lisibilité, l'emploi de la forme masculine se rapporte indifféremment aux personnes de sexe masculin et féminin et peut éventuellement s'appliquer à plusieurs personnes.

#### 2. Droit de participation et contrôle de légitimité

La prestation est exclue 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.

#### 3. Début de la prestation

La prestation peut être utilisée à partir de la confirmation d'inscription établie par PostFinance.

#### 4. Groupe cible

Les modes de paiement PostFinance PostFinance Card et PostFinance e-finance s'adressent aux acheteurs en ligne (shopper) domiciliés en Suisse. Le partenaire fait en sorte que les modes de paiement PostFinance soient affichés lors du choix du moyen de paiement de ce groupe cible. Pour les domaines internationaux, le site Internet du partenaire doit être conçu de telle sorte que les modes de paiement de PostFinance ne soient pas affichés à l'attention d'acheteurs en ligne domiciliés à l'étranger (p. ex. pages .ch spéciales, menu déroulant de pays, identification avec accès aux modes de paiement PostFinance pour les personnes domiciliées en Suisse).

#### 5. Test d'exploitation

Un test d'exploitation est nécessaire pour tout raccordement initial ainsi qu'à tout moment, à la demande de PostFinance. Il permet de contrôler le flux des informations échangées entre le partenaire et PostFinance.

#### 6. Traitement par des tiers (Payment Service Provider)

Le partenaire peut charger un Payment Service Provider (fournisseur de services de paiement) du traitement partiel ou total. Pour PostFinance, les opérations confiées à un Payment Service Provider sont considérées comme effectuées par le partenaire.

#### 7. Exploitation du système, livraison et traitement

PostFinance exploite les modes de paiement PostFinance pour les boutiques en ligne. Elle assume la responsabilité de la maintenance technique, de l'organisation et de l'administration du système. Elle peut charger des tiers de fournir tout ou partie de ses prestations en Suisse ou à l'étranger. PostFinance peut suspendre l'exploitation du système lorsque cela lui semble opportun pour de justes motifs. Dans toute la mesure du possible, les interruptions d'exploitation nécessaires pour des raisons techniques interviennent pendant les heures de faible trafic. Le partenaire

ne peut faire valoir aucun droit en relation avec des interruptions du système.

Comme différents canaux et services sont concernés, les heures de livraison et de traitement peuvent varier en fonction du mode de paiement choisi.

#### 8. Canal de communication / Mode de communication / Informations réciproques

PostFinance et le partenaire communiquent par courrier électronique (e-mail). En signant le contrat «Modes de paiement PostFinance pour les boutiques en ligne», le partenaire prend acte du fait que l'échange d'informations par courrier électronique comporte en particulier les risques suivants, qu'il doit assumer lui-même:

- Les informations sont transférées non cryptées, sur un réseau ouvert, accessible à tous.
- Il n'est pas exclu que ces informations puissent être vues et/ou modifiées par des tiers; ces tiers peuvent déduire, le cas échéant, l'existence d'une relation d'affaires.
- L'identité de l'expéditeur (adresse e-mail) 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 réciproquement dans un délai raisonnable de toute modification importante d'ordre technique, organisationnel ou administratif. Les modifications concernant la sécurité doivent faire l'objet d'une communication écrite signée par les mandataires et envoyée par courrier postal.

#### 9. Débit des frais

PostFinance débite quotidiennement le compte du partenaire indiqué par celui-ci du montant des frais liés à la prestation «Modes de paiement PostFinance pour les boutiques en ligne».

Si le partenaire possède un compte commercial auprès de PostFinance, il peut opter pour un prélèvement mensuel du montant des frais. Si le partenaire n'a pas le droit de signature pour le compte à débiter, il doit être en possession d'une procuration écrite du titulaire du compte pour permettre la mise en compte valable des frais.

#### 10. Solde négatif chez un partenaire sans compte commercial auprès de PostFinance

Lorsque des transactions liées à des retours de marchandises ou des frais entraînent un solde négatif (inscriptions au débit supérieures aux inscriptions au crédit), ces montants sont facturés au partenaire qui n'utilise pas de compte commercial auprès de PostFinance.

#### 11. Responsabilité

Les parties ne répondent l'une envers l'autre que des dommages qui découlent d'une violation de leurs obligations contractuelles causée intentionnellement ou par négligence grave. En outre, concernant la prestation faisant l'objet du contrat, PostFinance décline toute responsabilité pour les dommages qui pourraient résulter d'erreurs de transmission, du non-respect de ses obligations par le partenaire, de défaillances techniques, d'interruptions, de dérangements, d'interventions illicites sur les installations de télécommunication, d'abus de collaborateurs du partenaire, de surcharge du réseau, d'engorgement des accès électroniques provoqué intentionnellement par des tiers ou d'autres insuffisances. L'enregistrement d'informations de cartes et/ou d'éléments de sécurité par le partenaire est interdit.

#### 12. Réclamations

Le partenaire doit communiquer à PostFinance les éventuelles réclamations en lien avec la prestation dans un délai de trente (30) jours ouvrables bancaires 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.

### 13. 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 tout particulièrement à ne pas divulguer à des tiers les chiffres d'affaires du partenaire; le partenaire s'engage pour sa part à ne pas divulguer les données des transactions effectuées au moyen des modes de paiement de PostFinance. L'enregistrement des données de la carte et/ou des éléments de sécurité, et toute autre utilisation de ces données par le partenaire sont interdits. Le partenaire a l'interdiction de transmettre des données à des tiers. Ces dispositions restent valables même après une éventuelle dissolution du contrat. Le chiffre 6 demeure réservé.

### 14. Protection des données

#### 14.1 Généralités

Les parties contractantes s'engagent à observer les dispositions de la Loi sur la protection des données applicable. Dans cette optique, 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 (notamment données de transaction et éléments de sécurité) ainsi que par les tiers concernés.

#### 14.2 Traitement des données

Le partenaire autorise expressément PostFinance à se procurer auprès de tiers et à transmettre à des tiers toutes les informations essentielles à la prestation qu'elle juge importants ou nécessaires à l'exécution de celle-ci. Le partenaire accepte que des données liées à la prestation puissent être traitées en Suisse et à l'étranger, et il y consent expressément.

### 15. Changement de compte

Si le partenaire souhaite changer le compte utilisé dans le cadre de la prestation, il doit en aviser PostFinance par écrit. Outre le nouveau numéro de compte et la banque correspondante, il indiquera la date exacte souhaitée pour le changement de compte moyennant un préavis de trente (30) jours bancaires ouvrables. Pour PostFinance, la modification est ferme et le partenaire doit s'assurer que la nouvelle relation bancaire est active et permet les transactions.

### 16. Résiliation

Les dispositions en matière de résiliation sont les suivantes:

- Les parties peuvent résilier la prestation par courrier recommandé pour la fin d'un mois civil, moyennant un préavis d'un mois.
- En cas de violation des clauses des présentes conditions par le partenaire, PostFinance est en droit de résilier le contrat avec effet immédiat, sans devoir au partenaire aucune prestation au titre d'éventuels dommages et intérêts.
- Si des modifications des présentes conditions ont été signalées au partenaire par PostFinance et si le partenaire ne les accepte pas, il peut résilier le contrat avant l'entrée en vigueur des modifications par courrier recommandé, moyennant un préavis d'un mois.

Le partenaire adressera sa résiliation à: PostFinance SA, Contact Center e-payment, Mingerstrasse 12, 3030 Berne.

### 17. Modification des présentes conditions

PostFinance peut modifier les présentes conditions en tout temps. Les modifications sont communiquées au partenaire de manière appropriée.

### 18. Dispositions complémentaires

Lorsque le partenaire détient un compte commercial auprès de PostFinance pour les inscriptions au débit et au crédit découlant de la prestation, 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'exploitent pas la prestation via un compte commercial auprès de PostFinance mais via un compte dans une banque suisse tierce, les «Dispositions complémentaires pour partenaire sans compte commercial auprès de PostFinance» ci-dessous s'appliquent en sus.

### Dispositions complémentaires pour les partenaires sans compte commercial auprès de PostFinance

#### 1. Jours ouvrables bancaires

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 vis-à-vis de PostFinance par des tiers 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. Incapacité d'exercer les droits civils

Le partenaire doit supporter le dommage lié à son incapacité ou celle de son représentant d'exercer les droits civils, à moins que PostFinance n'ait été informée au préalable et par écrit de la perte de l'exercice de ces droits civils 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 postal, par téléphone et, dans les limites admises par la loi, par des canaux électroniques (p. ex. messages vidéo et audio, e-mails) aux adresses qu'il utilise vis-à-vis de PostFinance, ou qu'il lui a transmises ou qui sont connues par cette dernière.

PostFinance peut enregistrer et exploiter les communications avec le partenaire liées à la relation d'affaires afin de lutter contre les abus et à des fins de preuve et de formation.

Elle peut également utiliser les données enregistrées dans ce cadre pour le suivi de la relation d'affaires et à des fins d'étude de marché et de prospection. PostFinance publie des informations complémentaires sur les canaux de communication utilisés, leurs risques et les possibilités de contestation sur [postfinance.ch/mentions-legales](http://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 est tenu de respecter 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](http://postfinance.ch/mentions-legales).

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

#### 6. Conditions

PostFinance fixe les prix (commissions y compris les commissions sur avoirs, taxes, frais, etc.) de ses produits et services. Elle se réserve le droit de les adapter à tout moment en fonction de la situation sur le marché monétaire et financier, du renchérissement et de toute autre modification de prix. 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'un délai de résiliation immédiate d'un mois à compter de la communication. Dans ce cas, le partenaire ne doit subir aucun préjudice lié au délai de résiliation ou de retrait.

### 7. Obligations légales et autres, et restriction de 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, à fin de garantir une relation d'affaires irréprochable ou pour assurer la compliance ou la sécurité internes. Dans de tels cas, PostFinance peut en particulier limiter l'utilisation des services ou leur 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.

Sur 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).

### 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 conciliation avant de s'adresser au tribunal ordinaire.

## B Mode de paiement PostFinance Card

### 1. Rejet d'ordres de paiement

PostFinance vérifie immédiatement les ordres de paiement des acheteurs en ligne (shopper). PostFinance se réserve le droit de refuser un ordre de paiement.

### 2. Crédits et débits

Lorsque l'enregistrement comptable s'effectue via PostFinance, le partenaire peut indiquer pour la comptabilisation plusieurs comptes commerciaux PostFinance libellés en différentes monnaies. À cet égard, un compte commercial doit être défini comme compte principal. La comptabilisation est effectuée sur le compte libellé dans la monnaie de la transaction. À défaut de ce compte, le montant de la transaction est converti lors du traitement au cours du jour de PostFinance (cours acheteur) et comptabilisé sur le compte principal du partenaire.

Les partenaires pour lesquels la comptabilisation s'effectue via une banque suisse tierce ne peuvent indiquer qu'un seul compte, qui doit obligatoirement être géré en francs suisses (CHF). Une éventuelle conversion du montant de la transaction en CHF à partir d'une monnaie étrangère s'effectue selon le cours du jour de PostFinance (cours acheteur).

PostFinance n'effectue, sous réserve du chapitre B, chiffre 1, que des inscriptions au crédit dont les données de transaction lui parviennent dans un délai de trente (30) jours ouvrables bancaires après le processus d'autorisation. Pour les clients qui gèrent les transactions sur un compte commercial de PostFinance, l'inscription au crédit s'effectue au plus tard le deuxième jour ouvrable bancaire après réception des données par PostFinance. PostFinance se réserve le droit de débiter tout ou partie d'un montant déjà crédité, s'agissant d'une comptabilisation incorrecte due à une erreur ou à une défaillance technique par exemple.

Pour les partenaires dont les inscriptions au crédit et au débit s'effectuent via une banque suisse tierce, la date de l'enregistrement comptable, la date de valeur et les modalités éventuelles sont déterminées par la banque tierce correspondante. PostFinance n'a pas d'influence sur ces éléments et ne peut être tenue pour responsable d'éventuels retards.

### 3. Délais de livraison

Si l'ordre de paiement de l'acheteur en ligne a abouti correctement, PostFinance garantit le traitement du montant pour autant que le partenaire livre la transaction à PostFinance en vue de son traitement dans un délai de 30 jours ouvrables bancaires à compter de l'autorisation de débit du montant de l'achat par l'acheteur en ligne.

Les ordres de paiement que le partenaire ne livre pas à PostFinance en vue de leur traitement dans un délai de 30 jours ouvrables bancaires à compter de la date d'autorisation se périment et ne peuvent plus être traités.

### 4. Identification et droit de contestation de l'acheteur en ligne (shopper)

Pour pouvoir, en tant qu'acheteur en ligne, payer sur Internet avec la PostFinance Card, un appareil de lecture permettant la saisie du NIP de la PostFinance Card est en principe nécessaire à l'identification. L'identification a lieu selon une procédure en deux temps. Les petits montants peuvent être payés selon une procédure d'identification simplifiée sans appareil de lecture. Des informations complémentaires relatives aux petits montants sont disponibles à l'adresse [www.postfinance.ch/e-payment](http://www.postfinance.ch/e-payment). L'acheteur en ligne peut demander au service clients de PostFinance de bloquer l'identification simplifiée. Dans ce cas, tout paiement effectué au moyen de la PostFinance Card requiert l'utilisation de l'appareil de lecture. Lorsqu'il utilise la procédure simplifiée sans appareil de lecture, l'acheteur en ligne a la possibilité de révoquer le débit par écrit dans un délai de 30 jours ouvrables bancaires à compter de l'envoi des documents du compte.

S'agissant de transactions avec la PostFinance Card effectuées selon la procédure simplifiée sans appareil de lecture et sans alias, le risque de contre-écriture en cas de contestation de l'acheteur en ligne est supporté par PostFinance.

### 5. Livraison et avis

Le partenaire peut consulter l'ensemble des données résultant du traitement des transactions livrées sur l'interface de son fournisseur de services de paiement (Payment Service Providers) et, s'il utilise pour la prestation un compte commercial auprès de PostFinance, sur l'extrait de compte de son compte commercial PostFinance. Pour les transactions avec la PostFinance Card, PostFinance peut également fournir sur demande un fichier RAF au standard ep2 et/ou un avis de crédit détaillé.

### 6. Transactions PostFinance Card avec alias

Le partenaire court le risque de contre-écriture pour les transactions PostFinance Card effectuées selon la procédure de l'alias. Une contre-écriture, autrement dit une inscription au crédit du compte postal de l'acheteur en ligne couplée à une inscription au débit de celui du partenaire, peut intervenir après la comptabilisation du montant de l'achat si l'acheteur en ligne conteste la transaction et dépose une réclamation auprès de PostFinance dans un délai de 30 jours ouvrables bancaires à compter de la réception de l'extrait de compte. Dans ce cas, il revient au partenaire de réclamer la somme à l'acheteur en ligne, le cas échéant par voie juridique.

## C Mode de paiement PostFinance e-finance

### 1. Rejet d'ordres de paiements

PostFinance vérifie immédiatement les ordres de paiement des acheteurs en ligne. PostFinance se réserve le droit de refuser un ordre de paiement.

### 2. Compte de crédit

Lorsque l'enregistrement comptable s'effectue via PostFinance, le partenaire peut indiquer pour la comptabilisation plusieurs comptes commerciaux libellés en différentes monnaies. La comptabilisation des transactions de ce mode de paiement est effectuée sur le compte indiqué au moment de l'inscription avec la monnaie de transaction correspondante. Si un tel compte n'existe pas, la transaction est refusée dès l'autorisation. PostFinance n'effectue, sous réserve du chapitre C, chiffre 1, que des opérations au crédit dont les données de transaction lui parviennent dans un délai de trente (30) jours ouvrables bancaires à compter du processus d'autorisation. Pour les clients qui gèrent les transactions sur un compte commercial de PostFinance, l'inscription au crédit s'effectue au plus tard le deuxième jour ouvrable bancaire après réception des données par

PostFinance. PostFinance se réserve le droit de débiter tout ou partie d'un montant déjà crédité, s'agissant d'une comptabilisation incorrecte due à une erreur ou une défaillance technique par exemple.

Les partenaires pour lesquels la comptabilisation s'effectue via une banque suisse tierce ne peuvent indiquer qu'un seul compte, qui doit obligatoirement être géré en francs suisses (CHF).

Pour les partenaires dont les inscriptions au débit et au crédit s'effectuent via une banque suisse tierce, la date de l'enregistrement comptable, la date de valeur et les modalités éventuelles sont déterminées par la banque tierce correspondante. PostFinance n'a pas d'influence sur ces éléments et ne peut être tenue pour responsable d'éventuels retards.

### **3. Délais de livraison**

Si l'ordre de paiement de l'acheteur en ligne a abouti correctement, PostFinance garantit le traitement du montant pour autant que le partenaire livre la transaction à PostFinance en vue de son traitement dans un délai de 30 jours ouvrables bancaires à compter de l'autorisation de débit du montant de l'achat par l'acheteur en ligne.

Les ordres de paiement que le partenaire ne livre pas à PostFinance en vue de leur traitement dans un délai de 30 jours ouvrables bancaires à compter de la date d'autorisation se périment et ne peuvent plus être traités.

### **4. Identification de l'acheteur en ligne (shopper)**

Pour pouvoir, en tant qu'acheteur en ligne, payer sur Internet avec PostFinance e-finance, les éléments de sécurité e-finance sont nécessaires pour l'identification. L'identification a lieu selon une procédure en deux temps.

### **5. Livraison et avis**

Le partenaire peut consulter l'ensemble des données résultant du traitement des transactions livrées sur l'interface de son fournisseur de services de paiement (Payment Service Provider) et, s'il utilise pour la prestation un compte commercial auprès de PostFinance, sur l'extrait de compte de son compte commercial PostFinance.

© PostFinance SA, juin 2021