

1. Dispositions générales

1.1 Champ d'application

Les présentes conditions de participation régissent les relations d'affaires entre le commerçant (ci-après dénommé partenaire contractuel) et PostFinance SA (ci-après dénommée PostFinance) en ce qui concerne l'utilisation des produits «Mode de paiement PostFinance Card» et «Combo Modes de paiement» sur place décrits ci-après et font partie intégrante du contrat d'acceptation.

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.

Le terme «titulaire de la carte» désigne le client final (client du partenaire contractuel), quel que soit le mode de paiement (p. ex. carte, application mobile, portefeuille électronique) utilisé pour le paiement.

2. Description des produits

Les produits «Mode de paiement PostFinance Card» et «Combo Modes de paiement» sont décrits sur les pages web ci-après. Des informations et dispositions supplémentaires sur les produits figurent dans les factsheets correspondants:

- Mode de paiement PostFinance Card: consultable sous postfinance.ch/eftpos
- Combo Modes de paiement: consultable sous postfinance.ch/combo

Le partenaire contractuel prend en outre connaissance des informations suivantes:

- En plus de la PostFinance Card, le produit «Combo Modes de paiement» inclut des moyens de paiement de différents donneurs de licence (p. ex. organismes de cartes de paiement Mastercard et Visa) ou d'exploitants de systèmes de paiement (p. ex. TWINT). Les donneurs de licence et exploitants de systèmes de paiement ont publié des directives qui règlent l'acceptation des moyens de paiement correspondants (voir notamment Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules, Mastercard Rules et CG pour l'acceptation de TWINT). Ces directives très complètes ne peuvent pas être reproduites intégralement dans les présentes conditions de participation. Il est conseillé au partenaire contractuel de se familiariser avec les directives.
- PostFinance fournit le produit «Combo Modes de paiement» en collaboration avec Worldline Schweiz AG à Zurich (ci-après Worldline). En relation avec les moyens de paiement contractuels, Worldline joue le rôle d'acquéreur, à l'exception de la PostFinance Card.
- La consignation du contrat d'acceptation au terminal de paiement (migration technique chez le fournisseur de terminal) incombe au partenaire contractuel. Sans une consignation réussie du contrat d'acceptation, PostFinance ne peut garantir que l'acceptation de la PostFinance Card.

3 Le partenaire contractuel

3.1 Identification du partenaire contractuel

PostFinance est tenu d'identifier le partenaire contractuel et ses représentants légaux ainsi que de saisir les activités commerciales du partenaire contractuel et de les attribuer à la catégorie de branches correcte (code MCC). Le partenaire contractuel est tenu de contribuer à cette identification.

3.2 Appartenance aux branches (Merchant Category Code, code MCC)

Le partenaire contractuel est actif dans les catégories de branches détaillées dans le contrat d'acceptation et vend aux titulaires de carte des marchandises et/ou leur fournit des prestations qui relèvent exclusivement de ces catégories de branches. Un contrat d'acceptation doit en principe être conclu par catégorie de branches.

3.3 Obligations d'informer

Le partenaire contractuel doit communiquer immédiatement à PostFinance toutes les informations importantes relatives à la relation d'affaires et tout changement éventuel. Sont notamment qualifiées d'informations importantes: les informations dans le contrat d'acceptation, les faits devant être communiqués selon les présentes conditions de participation ainsi que les informations en relation avec la solvabilité du partenaire contractuel (notamment l'ouverture d'une procédure d'insolvabilité). Si d'importants risques découlent pour PostFinance des informations et des modifications éventuelles, celle-ci est en droit de mettre fin avec effet immédiat au contrat d'acceptation avec le partenaire contractuel sans aucune obligation d'indemnisation de la part de PostFinance. Le partenaire contractuel est tenu de respecter son obligation d'informer par écrit, à moins que PostFinance n'accepte d'autres canaux de communication, en général ou par convention avec le partenaire contractuel.

3.4 Droit d'édicter des instructions de PostFinance

Le partenaire contractuel est tenu d'appliquer toutes les directives de PostFinance, immédiatement ou dans le délai imparti. Le non-respect des directives peut entraîner le blocage du produit et/ou la résiliation de la relation d'affaires par PostFinance.

4 Communication

Le partenaire contractuel 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. En ce qui concerne la communication par e-mail, le partenaire contractuel prend connaissance du fait et consent à ce que les informations soient transmises de façon non chiffrée dans le domaine public du réseau Internet. De ce fait, il ne peut être exclu que des tiers puissent y accéder, les consulter ou les manipuler.

PostFinance publie des informations plus amples concernant les canaux de communication utilisés, leurs risques et les possibilités d'opposition sous postfinance.ch/mentions-legales.

5 Infrastructure du partenaire contractuel

5.1 Généralités

L'acquisition, l'exploitation et l'entretien d'une infrastructure appropriée pour l'exécution électronique de paiements sans espèces (notamment terminaux de paiement) ainsi que les dispositions en matière de technique de sécurité contre l'utilisation abusive de l'infrastructure, notamment le respect de PCI DSS selon le chiffre 15.3 sont entièrement de la responsabilité du partenaire contractuel.

Seuls des terminaux de paiement certifiés selon la norme PCI et les prescriptions du donneur de licence peuvent être utilisés pour l'exécution des paiements sans espèces. Le partenaire contractuel s'engage à n'utiliser que des appareils avec du matériel et des logiciels homologués qui ont été contrôlés par une autorité de certification ep2 reconnue et qui disposent d'une version ep2 valable.

S'il met en service plusieurs appareils auprès de différentes succursales, filiales ou établissements, le partenaire contractuel doit remplir, signer et transmettre à PostFinance un formulaire d'inscription séparé pour chaque emplacement.

5.2 Obligations du partenaire contractuel

5.2.1 Obligations générales de diligence

Le partenaire contractuel s'engage à assurer, par des mesures adéquates, qu'aucune manipulation, en particulier aucune transaction abusive n'est possible et que les terminaux sont protégés contre l'accès par des tiers non autorisés. Le partenaire contractuel doit régulièrement former son personnel à la gestion et à l'utilisation correctes de l'infrastructure, notamment lors de sa mise en service. Le partenaire contractuel est en outre tenu de s'assurer que son personnel respecte en tout temps notamment les mesures selon chiffre 7 ainsi que selon les «Directives pour la certification de sécurité PCI DSS» édictées par PostFinance, qui visent à empêcher les abus et les fraudes. L'exécution manuelle des transactions n'est autorisée que dans des cas exceptionnels.

Les adaptations de l'infrastructure et des terminaux de paiement éventuellement exigées par PostFinance doivent être immédiatement mises en œuvre par le partenaire contractuel à ses frais.

5.2.2 Obligations concernant les terminaux de paiement

Les terminaux de paiement doivent être utilisés exclusivement en Suisse. La seule exception est l'acceptation de la PostFinance Card au Liechtenstein. Le partenaire contractuel doit disposer tous les terminaux de paiement dans le point de vente de manière à ce que le titulaire de la

carte y ait un accès direct (notamment à l'affichage, aux boutons de commande et au lecteur de carte) et qu'il ne puisse pas être observé lors de la saisie éventuellement nécessaire du NIP.

5.2.3 Obligation d'informer/droit à l'information

Sur demande de PostFinance, le partenaire contractuel doit informer PostFinance par écrit des terminaux en service. Par ailleurs, le partenaire contractuel autorise PostFinance à demander des informations directement aux fabricants de terminaux ou autres fournisseurs d'infrastructures. Le partenaire contractuel apportera tout son soutien à PostFinance dans cette perspective.

Le partenaire contractuel signalera à PostFinance tout changement en relation avec les terminaux de paiement, notamment le retrait, la mutation ou la réinstallation d'un terminal de paiement ou de son logiciel, que cette opération soit réalisée dans la même filiale ou non. Les coûts qui résulteraient d'indications erronées sont à la charge du partenaire.

5.2.4 Utilisation des logos de produits

Le partenaire contractuel est tenu de présenter les logos des marques (autocollants des modes de paiement contractuels) reçus de PostFinance de manière bien visible. Le partenaire contractuel s'engage par ailleurs à demander l'approbation écrite de PostFinance pour les documents qu'il a réalisés avant leur impression ou toute publication (p. ex. sur Internet), pour autant que des logos de PostFinance y soient utilisés ou que PostFinance soit nommément citée.

6 Système d'autorisation et de décompte

6.1 Généralités

PostFinance assure l'exécution des transactions livrées dans le système de l'acquéreur. Elle peut demander à des tiers de fournir la totalité ou une partie de ses prestations. L'exploitation du système peut être interrompue pour de justes motifs.

Le partenaire contractuel reconnaît que PostFinance n'est pas en mesure de garantir le fonctionnement irréprochable du système. En cas de pannes du système, PostFinance est tenue d'engager des mesures de dépannage acceptables. Les travaux de maintenance, notamment ceux pouvant occasionner une interruption du système, ont lieu si possible en dehors des heures ordinaires d'ouverture des commerces.

6.2 Autorisation

Le partenaire contractuel prend connaissance du fait que la procédure d'autorisation permet simplement de vérifier si une carte/application de l'utilisateur est bloquée ou si une limite a été dépassée. Si le montant de la transaction n'est pas connu au moment de l'autorisation (p. ex. à une station-service en libre service), un montant défini par PostFinance est réservé sur le compte du titulaire de la carte. La réservation intervient après la remise des données du montant effectif.

7 Acceptation

7.1 Obligations du partenaire contractuel

7.1.1 Obligations générales

Le partenaire contractuel s'engage à accepter tous les modes de paiement contractuels pour le paiement de marchandises et/ou de services et ce, indépendamment du montant.

Dans la mesure de ce qui est acceptable, le partenaire contractuel s'engage dans tous les cas à :

- ne pas répartir une transaction entre différentes cartes ou en plusieurs montants partiels pour la même carte, sauf
 - si le premier paiement correspond à un acompte et si le deuxième paiement représente le paiement restant pour une prestation ou une marchandise qui sera fournie ou livrée à une date ultérieure,
 - s'il s'agit d'un paiement échelonné dont la durée et les différents montants ont été convenus par écrit entre le commerçant et le titulaire de la carte,
 - si le titulaire de la carte paye une partie du montant total au moyen d'un mode de paiement contractuel et le montant restant de l'achat sous une autre forme (p. ex. espèces ou chèque).
- ne pas désavantager les modes de paiement contractuels par rapport à d'autres moyens de paiement, notamment à ne pas exiger de supplément pour le paiement avec les modes de paiement et à ne pas accorder de rabais aux titulaires de carte s'ils renoncent au paiement avec les modes de paiement au profit d'autres moyens de paiements;
- n'accepter les modes de paiements contractuels pour des prestations qui ne peuvent pas être fournies immédiatement que si le titulaire de la carte est informé sous une forme attestable par écrit (également par e-mail) de la fourniture ultérieure de la prestation;

- ne pas entreprendre de modification ni de correction de données sur une pièce justificative une fois que celle-ci a été signée. Si une correction se révèle nécessaire, une nouvelle pièce justificative doit alors être émise;
- prendre les mesures que l'on est en droit d'attendre d'un commerçant avisé afin d'empêcher tout abus relatif aux modes de paiement contractuels et à signaler immédiatement à PostFinance tout soupçon d'abus.
- Le partenaire contractuel doit garantir que la lecture des données de carte et une saisie éventuellement nécessaire du NIP ou du code QR puisse être réalisée personnellement par le titulaire de la carte, à l'abri de regards du partenaire contractuel ou de tiers.
- Si le terminal ne requiert pas la saisie d'un NIP, le justificatif établi par le terminal doit dans tous les cas être saisi personnellement par le titulaire de carte sur la ligne de signature prévue à cet effet. En cas d'utilisation d'un terminal mPOS (lecteur de carte mobile exploité au moyen d'un terminal mobile compatible (p. ex. smartphone ou tablette) et d'une application), le titulaire de la carte signe directement sur l'écran du terminal mobile. En cas de transactions sans contact, la norme de sécurité applicable est gérée par le biais du terminal de paiement. Si les paramètres de sécurité enregistrés sur la carte et/ou le terminal l'autorisent, ni la saisie du NIP ni une signature ne sont requis. Sinon le titulaire de la carte est invité à saisir le NIP ou à signer le justificatif établi par le terminal.
- Si la signature du titulaire de la carte est exigée pour l'acceptation de la carte, le partenaire contractuel n'est autorisé à accepter la carte que si
 - elle est présentée au cours de la durée de validité imprimée;
 - elle n'est pas manifestement falsifiée;
 - elle présente tous les éléments de sécurité; et
 - elle est signée par le titulaire de la carte.
- Lors des transactions avec confirmation au moyen d'une signature, le partenaire contractuel doit en outre s'assurer que
 - le titulaire de carte signe personnellement le justificatif en sa présence;
 - la signature sur le justificatif papier ou à l'écran (dans le cas de terminaux mPOS) coïncide avec celle inscrite au verso de la carte; et
 - les quatre derniers chiffres du numéro de carte sont identiques avec les quatre derniers chiffres du numéro imprimé sur le justificatif.
- En cas de doute, le partenaire contractuel doit vérifier l'identité du titulaire de la carte à l'aide d'une pièce d'identité officielle (concordance du nom et du prénom) et noter sur le justificatif que les données de la pièce d'identité et de la carte ont été comparées et contrôlées. Dans le cas des terminaux mPOS, cette mention doit être conservée conjointement avec une référence à l'ID de transaction correspondante.

7.2 Exclusion de l'acceptation

Le partenaire contractuel n'est pas autorisé à accepter les modes de paiement contractuels pour

- des transactions où les marchandises et/ou les services ne sont pas proposées ou fournies par le partenaire contractuel, mais par un tiers (interdiction de la sous-acquisition);
- des transactions qui ne correspondent pas aux catégories de branches convenues;
- des transactions en relation avec des actes juridiques ayant un contenu illégal et/ou contraire aux bonnes mœurs.

7.3 Exécution d'inscriptions au crédit et de remboursements

Une inscription au crédit ou un remboursement ne sont autorisés que sur un débit du compte préalablement décompté et ne doivent pas excéder le montant de cette inscription au débit. Le partenaire contractuel n'a pas le droit d'exécuter un remboursement autrement que selon la description ci-après (p. ex. avec des espèces ou un virement): au cas où une transaction doit être remboursée au titulaire de la carte en totalité ou en partie après avoir été exécutée, le partenaire contractuel doit créditer (inscription au crédit) la même carte. En cas d'exécution électronique, une transaction de remboursement ou d'inscription au crédit doit être déclenchée et l'avis de crédit correspondant doit être imprimé.

Lorsque le partenaire contractuel effectue une inscription au crédit ou un remboursement, PostFinance est autorisée à exiger du partenaire contractuel le remboursement ou la compensation de la transaction déjà décomptée ou payée.

7.4 Retrait d'espèces

Si le partenaire contractuel propose le retrait d'espèces, la transaction doit être réalisée via la fonction de retrait d'espèces correspondante. Une exécution au moyen de la fonction d'achat de marchandises est interdite. De plus amples informations concernant le retrait d'espèces sont fournies dans le factsheet respectif.

8 Obligations légales et autres, restrictions des prestations et des produits

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, sans avoir à indiquer de motifs, limiter l'utilisation du service et des produits ou leur disponibilité, signaler la relation d'affaires à une autorité compétente ou la résilier, ainsi qu'adapter les conditions tarifaires, facturer des frais supplémentaires et/ou prendre toute autre mesure appropriée avec effet immédiat.

À la demande de PostFinance, le partenaire contractuel 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 contractuel 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).

9 Justificatifs

Le partenaire contractuel prend note du fait que le non-respect des obligations suivantes accroît le risque d'une rétrofacturation des rémunérations selon le chiffre 14.

L'original du justificatif imprimé par le terminal est conservé par le partenaire contractuel («reçu du commerçant»). Le partenaire contractuel remet une copie («pièce comptable pour le client») au titulaire de la carte. Lors de l'utilisation d'un terminal de paiement sans imprimante, le justificatif est transmis au client par e-mail/SMS s'il le souhaite.

Le partenaire contractuel conserve en un lieu sûr pendant 36 mois au moins à compter de la date de la transaction tous les originaux des justificatifs papier et copies des justificatifs électroniques, toutes les données de transactions et tous les boucléments journaliers (y compris les données sur les transactions individuelles) ainsi que les données et documents d'ordre correspondants.

10 Livraison de transaction

10.1 Délais de livraison

Le partenaire contractuel s'engage à livrer les transactions exécutées à l'acquéreur sous 48 heures dans les monnaies convenues. Concernant les transactions qui ne parviennent pas au système de l'acquéreur dans les 48 heures, PostFinance se réserve le droit de ne pas accorder au partenaire contractuel de droit à une indemnité ou d'exiger le remboursement ou de compenser une rémunération déjà versée.

Le transfert des données de l'infrastructure du partenaire contractuel au système de l'acquéreur s'effectue au seul risque du partenaire contractuel, que le transfert soit exécuté par le partenaire contractuel ou des tiers auquel il a recours.

10.2 Saisie de transactions après coup

Pour autant que le partenaire contractuel ait respecté les délais de livraison visés au chiffre 10.1, une saisie manuelle après coup des transactions perdues, erronées ou incomplètes est possible dans les cas, dans lesquels la cause en est une défaillance technique lors de la transmission ou du traitement des données. Les erreurs de comptabilisation (p. ex. montant trop élevé ou trop bas) en sont exclues.

Aucune saisie rétroactive des transactions n'est possible après un délai de 60 jours (cartes de débit) ou de 180 jours (cartes de crédit). Ces transactions ne sont pas décomptées. Il en va de même des transactions dont les données n'ont pas été saisies dans le système de l'acquéreur.

11 Rémunération

11.1 Droit du partenaire contractuel à une indemnité

Le partenaire contractuel obtient le paiement des transactions traitées avec succès, après déduction des frais convenus, sous réserve des rétrofacturations ultérieures éventuelles à la fréquence d'indemnisation convenue sous la forme de paiements groupés. Les détails du décompte figurent sur l'avis de crédit. PostFinance ne traite pas de paiements les jours fériés bancaires et les week-ends. Le partenaire contractuel accepte les retards qui en résultent concernant le paiement.

11.2 Compte destiné à la réception des rémunérations

Pour la réception des rémunérations, le partenaire contractuel doit tenir un compte libellé au nom de l'entreprise ou du titulaire, auprès d'un établissement financier. PostFinance a le droit d'exiger une confirmation de l'établissement financier du partenaire concernant le fait que le compte indiqué pour le paiement des opérations est bien libellé au nom du partenaire contractuel.

Le partenaire contractuel prend connaissance du fait que les paiements ne seront pas exécutés ou peuvent être adressés à un autre destinataire, en cas d'indication erronée ou insuffisante des données de compte. Tous les frais engagés pour des recherches ou toute autre dépense correspondante sont à la charge du partenaire contractuel.

11.3 Avis de crédit

PostFinance met à disposition l'avis de crédit sous la forme convenue.

Le partenaire contractuel doit signifier à PostFinance ses objections contre l'avis de crédit par écrit dans un délai de 30 jours à compter de la réception. À défaut, l'avis de crédit, y compris les informations incluses, est réputé approuvé par le partenaire contractuel.

12 Conditions, frais de tiers, frais

12.1 Généralités

PostFinance fixe les prix de ses produits et services (commissions, taxes incluant les commissions sur avoirs, frais, etc.). 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 supplémentaires ainsi que les éventuels frais de tiers sont à la charge du partenaire contractuel. 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 droit de résiliation immédiate. La résiliation doit alors intervenir dans le délai maximal d'un mois.

12.2 Frais de tiers

Les frais de virement ou de paiement en monnaie étrangère perçus par l'établissement financier du partenaire contractuel en relation avec le paiement de la rémunération sont à la charge du partenaire contractuel et lui sont imputés directement lors du paiement. PostFinance se réserve le droit d'adapter les modalités de la rémunération en cas de modifications légales et/ou de modification des frais perçus par des tiers.

12.3 Imputation des frais

PostFinance impute les frais pour les modes de paiement sur le compte commercial PostFinance du partenaire contractuel indiqué à la fréquence de rémunération convenue. En cas de versement sur un compte auprès d'une autre banque, les transactions livrées sont payées après déduction des frais convenus et sous réserve d'une rétrofacturation ultérieure. Au cas où l'imputation des montants dus par le partenaire contractuel ne permettrait pas de les régler, PostFinance adresse au partenaire contractuel une demande de paiement portant sur le montant restant dû. Le partenaire contractuel est tenu de faire suite à la demande de paiement dans le délai de paiement indiqué. PostFinance est autorisée à percevoir des intérêts moratoires dans les limites admises par la loi.

13 Impôts

Les frais pour des produits et prestations de PostFinance définis dans les contrats d'acceptation s'entendent hors TVA, impôts à la source et autres taxes, sauf indication contraire. Tous les impôts et taxes dus ou qui pourraient être dus à l'avenir sur les prestations à fournir par PostFinance dans le cadre des contrats d'acceptation selon la législation applicable sont à la charge du partenaire contractuel. Lorsqu'un tiers fait valoir une créance fiscale directement envers PostFinance, le partenaire contractuel est tenu de dédommager entièrement PostFinance.

14 Rétrofacturations et surveillance contre les fraudes

14.1 Rétrofacturations («charge-backs»)

Les titulaires de cartes et les émetteurs de cartes respectifs sont en droit de contester une transaction dans la mesure où les conditions préalables d'engagement d'une procédure de rétrofacturation (charge-back) – en particulier la présence d'un motif de rétrofacturation – sont remplies.

Si une procédure de rétrofacturation est engagée, le partenaire contractuel doit, sur demande de PostFinance, lui envoyer par courrier recommandé dans les cinq jours ouvrables des copies de tous les justificatifs et documents (selon le chiffre 9) aptes à réfuter le motif de rétrofacturation. Si le motif de rétrofacturation ne peut pas être réfuté au moyen des justificatifs remis par le partenaire contractuel ou si le partenaire contractuel

ne remet pas à temps les justificatifs demandés, PostFinance est alors en droit d'exiger du partenaire contractuel le recouvrement des transactions déjà remboursées ou de les compenser avec les rémunérations dues («rétrofacturation»). Cela vaut aussi pour les cas où la livraison/fourniture de marchandises ou de prestations n'est pas assurée directement par le partenaire contractuel, mais par des tiers, p. ex. lorsque le partenaire contractuel agit seulement en tant qu'intermédiaire ou agent pour le compte desdits tiers.

Si, après engagement d'une procédure de rétrofacturation, le partenaire contractuel entend exécuter une inscription au crédit en faveur du mode de paiement utilisé pour la transaction contestée, il doit en informer PostFinance. En cas d'approbation par PostFinance, le partenaire contractuel doit procéder à l'inscription au crédit selon les dispositions du chiffre 7.3. Au cours de la procédure de rétrofacturation, le partenaire contractuel s'engage à renoncer à prendre toute mesure légale à l'encontre du titulaire de la carte.

14.2 Motifs de rétrofacturation

En cas d'acceptation de la carte, PostFinance a notamment un droit de rétrofacturation lorsque le titulaire de la carte conteste la transaction et que la présence de la carte au point de vente à la date de la transaction ne peut pas être prouvée par le partenaire contractuel, en particulier quand les données de la carte ne sont pas lues à partir de la puce EMV ou de la bande magnétique, mais saisies manuellement via le clavier du terminal.

14.3 Surveillance contre les fraudes (fraud monitoring)

Dans le cadre de la surveillance contre les fraudes, PostFinance peut en tout temps émettre des directives à l'intention du partenaire contractuel, afin d'empêcher les fraudes (p. ex. obligation de présentation d'une pièce d'identité par le titulaire de carte). Les directives entrent en vigueur immédiatement après leur communication au partenaire contractuel et celui-ci est tenu de les appliquer intégralement.

En cas de soupçon fondé, PostFinance est en droit de retenir la rémunération au partenaire contractuel jusqu'à ce que le soupçon soit clarifié. Si les cas de fraude se révèlent trop fréquents, PostFinance se réserve en outre le droit de mettre fin avec effet immédiat au contrat d'acceptation.

15 Protection des données, secret bancaire et PCI DSS

15.1 Traitement des données personnelles

Lors du traitement des données personnelles, le partenaire contractuel est tenu de respecter les obligations selon la loi fédérale sur la protection des données. Des informations sur le traitement des données personnelles par PostFinance sont disponibles sur [postfinance.ch/dpd](https://www.postfinance.ch/dpd).

15.2 Levée de l'obligation de confidentialité (secret bancaire)

PostFinance, ses organes, employés et mandataires sont soumis à une obligation de confidentialité sur la base du secret bancaire. Pour la fourniture des produits, il est nécessaire de divulguer des données du partenaire contractuel, qui seraient en principe soumises à l'obligation de confidentialité, à des tiers en Suisse et à l'étranger. PostFinance assure en outre une assistance concernant les produits (ou prestations). Le partenaire contractuel est d'accord pour que PostFinance réponde aux éventuelles demandes d'assistance sans une procédure d'authentification.

15.3 Norme de sécurité de données PCI DSS

Les données de carte (notamment les numéros de cartes, dates d'échéance) doivent être protégées contre la perte et l'accès non autorisé de tiers. Les dispositions relatives à la sécurité des données qui doivent être respectées à cet égard sont définies dans PCI DSS. À ce titre, le partenaire contractuel s'engage à tenir compte et à respecter en tout temps et en intégralité la version applicable des «Directives pour la certification de sécurité PCI DSS» édictées par PostFinance. Le partenaire contractuel est notamment tenu de réaliser les mesures de certification, p. ex. le questionnaire d'auto-évaluation, et de confirmer le respect des directives PCI DSS à PostFinance.

En cas de vol des données de carte ou de soupçon de vol des données de carte, le partenaire contractuel doit immédiatement en informer PostFinance. Dans ce cas, le partenaire contractuel autorise expressément PostFinance à charger une société d'audit accréditée par les donneurs de licence à établir un «rapport d'expertise PCI». Les circonstances de la survenue du sinistre sont alors étudiées et le respect des directives PCI DSS par le partenaire contractuel est également vérifié. Le partenaire contractuel est tenu de coopérer pleinement avec la société d'audit; il accorde notamment à la société d'audit un accès illimité à ses locaux ainsi que l'accès à son infrastructure. Après l'établissement du rapport d'expertise PCI, le partenaire contractuel doit entièrement corriger à ses frais toutes les lacunes constatées en matière de sécurité dans le délai communiqué par PostFinance. Si l'enquête révèle

que les consignes de sécurité selon les directives PCI DSS n'ont pas été respectées à la date du vol des données, les coûts d'établissement du rapport d'expertise PCI sont également à la charge du partenaire contractuel.

PostFinance est en droit de répercuter les demandes de dédommagement des donneurs de licence sur le partenaire contractuel et/ou de mettre fin avec effet immédiat au contrat d'acceptation, si les directives PCI DSS ne sont pas respectées par le partenaire contractuel ou si celui-ci n'en confirme pas le respect sur demande. Il en va de même en cas de vol des données de carte ou de soupçon de vol des données de carte.

16 Responsabilité

16.1 Responsabilité de PostFinance

PostFinance fournit ses prestations avec toute la diligence usuelle en affaires. Si elle apporte tout le soin usuel à la fourniture de ses prestations, elle n'assume de responsabilité ni pour les conséquences de dérangements ou d'interruptions, ni pour les dommages résultant de la non-exécution d'obligations contractuelles. Pour le reste, est exclue toute responsabilité pour les dommages indirects ou consécutifs tels que manques à gagner, économies n'ayant pas pu être réalisées, coûts supplémentaires ou prétentions de tiers.

L'accès technique au système de l'acquéreur ainsi que le matériel et les logiciels requis à cet effet (notamment le terminal de paiement) sont de la responsabilité du partenaire contractuel et PostFinance n'assume aucune responsabilité à cet égard. PostFinance n'assume, dans les limites autorisées par la loi, aucune responsabilité pour des dommages subis par le partenaire contractuel à la suite d'erreurs de transmission, de défauts techniques, de dérangements, d'interventions illicites dans des installations de télécommunications, de surcharge du réseau, d'engorgement intentionnel des accès électroniques par des tiers, d'interruptions ou d'autres insuffisances.

PostFinance exclut toute responsabilité pour les dommages subis suite au non-respect des obligations contractuelles du partenaire contractuel ou des tiers auxquels il a fait appel.

PostFinance ne garantit pas l'exactitude et l'intégralité des données qu'elle a transmises (notamment l'avis de crédit).

16.2 Responsabilité et obligation d'indemnisation du partenaire contractuel

Sans préjudice d'autres dispositions légales, le partenaire contractuel est notamment responsable des dommages que lui ou les tiers auxquels il a eu recours ont causé à PostFinance suite à l'accomplissement imparfait de ses obligations.

PostFinance est en droit de répercuter sur le partenaire contractuel les demandes de dédommagement résultant du manquement fautif aux obligations du partenaire contractuel ou des tiers auxquels il a eu recours ainsi que les pénalités et/ou les frais de traitement des donneurs de licence et/ou de l'acquéreur ainsi que les autres dépenses liées à ce cas. Le partenaire contractuel dédommage entièrement PostFinance à cet égard et prend en charge ces créances ainsi que les autres dépenses liées au cas.

17 Prestations de garantie/sûretés

PostFinance pratique un monitoring continu des risques notamment en ce qui concerne les risques financiers en lien avec le partenaire contractuel. Sur la base d'une évaluation objective des risques, PostFinance a le droit de prendre des mesures propres à garantir les risques financiers de PostFinance de manière appropriée. Il peut s'agir des mesures suivantes (liste non exhaustive): garantie bancaire, retenue temporaire de la rémunération, réservation d'un montant sur le compte du partenaire contractuel.

18 Naissance, durée et cessation du contrat d'acceptation

18.1 Naissance du contrat d'acceptation

Le contrat d'acceptation naît à la réception du courrier de confirmation de PostFinance par le partenaire contractuel et devient contraignant pour les deux parties.

18.2 Durée et résiliation ordinaire du contrat d'acceptation

La durée et la résiliation ordinaire du contrat d'acceptation sont réglées dans le contrat d'acceptation. PostFinance peut prévoir une durée contractuelle minimale.

18.3 Résiliation extraordinaire

En présence d'un juste motif, les parties contractantes peuvent en tout temps résilier les contrats d'acceptation avec effet immédiat. Sont notamment considérés comme de justes motifs:

- infractions graves ou récurrentes à des dispositions du contrat d'acceptation par l'un des partenaires contractuels;
- réclamations/rétrofacturations récurrentes et/ou transactions déclarées frauduleuses par les émetteurs de cartes/moyens de paiement (selon le chiffre 14);
- autres incohérences concernant les transactions décomptées;
- ouverture d'une procédure d'insolvabilité sur la fortune du partenaire contractuel;
- instruction correspondante du donneur de licence et de l'acquéreur à PostFinance;
- cessation du contrat entre PostFinance et l'acquéreur.

18.4 Caducité du contrat

Le contrat d'acceptation devient caduc sans autre formalité si le partenaire contractuel ne fournit aucune transaction au système de l'acquéreur pendant trois ans (36 mois) à compter de la réception de la lettre de confirmation.

18.5 Conséquence de la cessation du contrat d'acceptation

Après la cessation du contrat d'acceptation, le partenaire contractuel doit retirer de son local commercial tous les logos des marques (autocollants des modes de paiement contractuels) visibles pour les titulaires de cartes.

PostFinance est autorisée à retenir le versement des rémunérations au partenaire contractuel avec effet immédiat et pour 180 jours après la date de cessation du contrat d'acceptation, afin de les imputer sur d'éventuelles créances reçues ultérieurement, notamment des rétrofacturations.

La responsabilité du partenaire contractuel envers PostFinance pour d'éventuelles pénalités et prétentions en dommages-intérêts selon le chiffre 16 perdure aussi après la cessation du contrat d'acceptation. En cas d'ouverture d'une procédure pénale ou de toute autre procédure judiciaire à l'encontre du partenaire contractuel ou au cas où une plainte pénale aurait été déposée à son encontre, PostFinance se réserve le droit de retenir le paiement des rémunérations au moins jusqu'à la conclusion de la procédure.

19 Modifications des produits, des conditions de participation ainsi que du contrat d'acceptation

PostFinance se réserve le droit de modifier à tout moment les produits proposés et peut modifier à tout moment les présentes conditions de participation, les descriptions de produits (y compris les brochures et similaires) ainsi que le contrat d'acceptation. Les modifications des conditions de participation et du contrat d'acceptation sont annoncées au préalable par un moyen approprié, avec indication de la date d'entrée en vigueur. Elles sont considérées comme acceptées si le partenaire contractuel ne résilie pas la relation contractuelle dans un délai d'un mois à compter de l'annonce des modifications. Dans tous les cas, les conditions de participation modifiées ainsi que le contrat d'acceptation modifié sont réputés approuvés si le partenaire contractuel utilise les produits même après la date d'entrée en vigueur. La liste des prix et des prestations, les directives portant sur le respect des prescriptions de sécurité PCI DSS pour le partenaire contractuel, les descriptions de produits, les brochures et autres sont publiées sur le site web de PostFinance dans leur version respectivement valable et s'appliquent dès leur publication, sans annonce particulière au client.

20 Confidentialité

Les parties contractantes s'engagent à garder secrets les conditions convenues ainsi que tous les documents, informations, données et procédures techniques désignés comme confidentiels ou reconnaissables comme tels, qui ne sont pas accessibles au public ni de façon générale, dont elles ont connaissance lors de l'exécution des contrats d'acceptation, et à ne les rendre accessibles à des tiers qu'avec le consentement écrit préalable de l'autre partie contractante. Cela n'empêche pas les parties contractantes de divulguer des informations confidentielles, pour autant que cette divulgation repose sur l'exécution de dispositions légales contraignantes.

Il n'y a pas de manquement à la confidentialité si PostFinance répond aux demandes d'assistance du partenaire contractuel (y compris de ses auxiliaires et/ou tiers mandatés).

21 Dispositions finales

21.1 Interdiction de cession

La cession des droits et devoirs du partenaire contractuel à PostFinance nécessite l'autorisation écrite préalable de PostFinance.

21.2 Droit d'invoquer la compensation, droit de gage et de rétention

PostFinance a, pour toutes ses créances existantes et futures provenant des transactions commerciales avec le partenaire contractuel, quelle que soit leur échéance ou la monnaie, le droit d'invoquer la compensation et un droit de gage sur toutes les valeurs patrimoniales qu'elle conserve elle-même ou auprès de tiers pour le compte du partenaire contractuel. Pour les créances futures, PostFinance a le droit de retenir des valeurs patrimoniales correspondantes. Le droit de gage de PostFinance prend effet avec la créance. Dès que le partenaire contractuel est en demeure de fournir sa prestation, PostFinance est en droit de réaliser les gages par voie de poursuite ou de gré à gré.

La compensation de créances du partenaire contractuel vis-à-vis PostFinance nécessite l'autorisation écrite préalable de PostFinance.

21.3 Recours à des tiers/externalisation d'activités (outsourcing)

PostFinance se réserve le droit de charger en tout temps des tiers de l'exécution de ses obligations contractuelles, sans avoir à en aviser le partenaire contractuel.

PostFinance est autorisée à transférer le contrat d'acceptation à une autre société du groupe. Le partenaire contractuel en sera avisé de manière appropriée.

PostFinance est en droit de recourir à des tiers en Suisse et à l'étranger pour la fourniture de ses prestations ainsi que pour des études de marché et la 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.

21.4 Renonciation au droit

Au cas où des droits selon le contrat d'acceptation, les conditions de participation et/ou les «Directives pour la certification de sécurité PCI DSS» ne seraient pas exercés par PostFinance, cela ne constitue en aucun cas une renonciation à ces droits, sauf si PostFinance fait une déclaration écrite expresse en ce sens.

21.5 Clause de sauvegarde

Si certaines dispositions du présent contrat d'acceptation (y compris les présentes conditions de participation) devaient s'avérer invalides ou illicites, la validité du contrat d'acceptation dans son ensemble n'en serait pas affectée. Dans ce cas, la disposition concernée doit être remplacée par une autre disposition valide se rapprochant le plus possible du but économique poursuivi.

21.6 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 postfinance.ch/combo-downloads.

21.7 Droit applicable et for

Dans les limites admises par la loi, tous les rapports juridiques entre le partenaire contractuel et PostFinance sont soumis au droit matériel suisse. Sous réserve de dispositions légales impératives contraires, le for exclusif pour toute procédure est à Berne. Sauf accord contraire, le lieu d'exécution est Berne. Pour les partenaires contractuels qui ne sont pas domiciliés en Suisse ou n'ont pas leur siège en Suisse, le lieu d'exécution est également le for de poursuite.

Avant de saisir les tribunaux ordinaires, le partenaire contractuel a la possibilité de s'adresser à l'Ombudsman aux fins de conciliation.

22 Dispositions particulières pour l'acceptation de Combo Modes de paiement (hors PostFinance Card)

Avec Combo Modes de paiement, worldline est l'acquéreur, sauf pour le mode de paiement PostFinance Card. Les dispositions suivantes sont des directives de l'acquéreur Worldline concernant Combo Modes de paiement.

22.1 Limite du volume de transactions

Lorsque les valeurs limites des volumes de transactions définies par les donneurs de licence sont atteintes, PostFinance et le partenaire contractuel peuvent négocier ensemble une solution pour la poursuite du contrat d'acceptation. Le partenaire contractuel prend connaissance du fait que le dépassement des valeurs limites peut avoir pour conséquence l'obligation de conclure un contrat avec l'acquéreur correspondant, s'ils souhaitent continuer à accepter les moyens de paiement correspondants.

Des informations sur les limites des volumes de transactions en vigueur sont disponibles dans le factsheet relatif au produit Combo Modes de paiement, consultable sur notre site web: postfinance.ch/combo-downloads.

22.2 Respect des limites en relation avec les rétrofacturations et la surveillance contre les fraudes

Des informations sur les limites en lien avec les rétrofacturations et la surveillance contre les fraudes sont disponibles dans le factsheet relatif au produit Combo Modes de paiement, consultable sur notre site web: postfinance.ch/combo-downloads.

22.3 Particularités du mode de paiement Union Pay

La saisie du NIP ou d'une combinaison de six chiffres est nécessaire pour chaque transaction. Chaque justificatif doit en outre être signé par le titulaire de la carte. Dans le cas de transactions sans contact, la norme de sécurité applicable est gérée par le biais du terminal matériel.

Le nom du titulaire de la carte et la date d'échéance ne figurent pas sur certaines cartes UnionPay. Dans ces cas, le partenaire contractuel n'est pas tenu de contrôler la durée de validité de la carte ni la preuve d'identité du titulaire de la carte (voir à ce sujet le chiffre 7.1).

22.4 Particularité des inscriptions au crédit du mode de paiement TWINT et des terminaux mPOS

Règle applicable à l'exécution des inscriptions au crédit pour l'acceptation TWINT et pour les terminaux mPOS:

Au cas où une transaction serait remboursée en totalité ou en partie après avoir été exécutée, le partenaire contractuel a la possibilité de demander à PostFinance l'inscription au crédit ou le crédit partiel a posteriori d'une transaction.

22.5 Dispositions complémentaires pour la réservation d'hôtel et d'un véhicule de location (acceptation de la carte)

En cas d'acceptation de la carte pour la réservation d'hôtel et de véhicules de location, le partenaire contractuel doit en outre respecter les dispositions de l'aide-mémoire «Réservation d'hôtel» ou «Réservation d'un véhicule de location» respectivement applicable. L'aide-mémoire correspondant fait partie intégrante du module de contrat et est consultable sur notre page web: postfinance.ch/combo-downloads.

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

23.1 Procurations

Le commerçant 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. En particulier, elle ne s'éteint pas en cas de décès, de déclaration d'absence, de perte de l'exercice des droits civils ou de faillite du mandant.

23.2 Exercice insuffisant des droits civils

Le commerçant doit supporter le dommage lié à son incapacité ou à 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 des droits civils ou de la faculté à conclure en son propre nom et dans son intérêt des transactions bancaires.