

Conditions de participation pour l'acceptation des modes de paiement sans espèces sur place

1. Dispositions générales

1.1 Champ d'application

Les présentes conditions de participation régissent les relations d'affaires entre le partenaire affilié (ci-après dénommé partenaire affilié) 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 elles 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 affilié), 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 fact-sheets correspondants:

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

Le partenaire affilié 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 régissent 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 affilié 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 affilié. Sans une consignation réussie du contrat d'acceptation, PostFinance ne peut garantir que l'acceptation de la PostFinance Card.

3. Le partenaire affilié

3.1 Identification du partenaire affilié

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

3.2 Garanties et engagements du partenaire affilié

Le partenaire affilié formule les garanties et engagements suivants envers PostFinance:

- Il s'agit d'une entreprise indépendante, dûment constituée et valablement établie;
- Il dispose de toutes les licences, tous les agréments officiels, toutes les autorisations et toutes les procurations nécessaires à l'exercice de ses activités;
- Toutes les marchandises et prestations qu'il propose aux titulaires de cartes sont conformes aux lois, ordonnances et prescriptions applicables et ne constituent pas ou ne comprennent pas de marchandises et prestations interdites, et aucune marchandise ni aucune prestation que le partenaire affilié vend aux titulaires de cartes n'est contraire aux droits et intérêts de tiers, y compris, sans s'y limiter, à des droits de propriété intellectuelle.

3.3 Appartenance aux branches

(Merchant Category Code, code MCC)

Le partenaire affilié 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.

3.4 Obligation d'informer

Le partenaire affilié 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 affilié (p. ex. menace 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 affilié sans aucune obligation d'indemnisation de la part de PostFinance. Le partenaire affilié 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 affilié.

3.5 Droit d'édicter des instructions de PostFinance

Le partenaire affilié 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 affilié 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 affilié 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 affilié

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 affilié.

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 affilié 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 différents établissements, succursales ou filiales, le partenaire affilié doit remplir, signer et transmettre à PostFinance un formulaire d'inscription séparé pour chaque emplacement.

5.2 Obligations du partenaire affilié

5.2.1 Obligations de diligence générales

Le partenaire affilié 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 affilié 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 affilié est en outre tenu de s'assurer que son personnel respecte en tout temps notamment les mesures selon le 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 affilié 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 affilié 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 affilié doit informer PostFinance par écrit des terminaux en service. Par ailleurs, le partenaire affilié autorise PostFinance à demander des informations directement aux fabricants de terminaux ou autres fournisseurs d'infrastructures. Le partenaire affilié apportera tout son soutien à PostFinance dans cette perspective.

Le partenaire affilié 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 de matériel publicitaire/logos des marques

Le partenaire affilié est tenu de présenter les logos des marques (p. ex. les autocollants des modes de paiement contractuels) reçus de PostFinance de manière bien visible et sur un pied d'égalité avec tous les autres modes de paiement acceptés par le partenaire affilié. Le matériel publicitaire / les logos des marques mis à disposition par PostFinance peuvent exclusivement être utilisés aux fins indiquées.

Aucun droit de propriété afférent au matériel publicitaire / aux logos des marques n'est accordé au partenaire affilié.

Il appartient au partenaire affilié de veiller à ce qu'il ne soit pas porté atteinte à la propriété intellectuelle afférente au matériel publicitaire / aux logos des marques, ainsi que de cesser immédiatement l'utilisation du matériel publicitaire / des logos des marques dès que le partenaire affilié n'accepte plus le mode de paiement en question.

Le partenaire affilié prend acte du fait que PostFinance peut exiger la cessation immédiate de la publication ou la diffusion de matériel publicitaire / logos des marques, ce qu'il accepte. En réponse à une telle demande, le partenaire affilié doit s'assurer que toutes les actions appropriées soient entreprises pour adapter ou retirer le matériel publicitaire / les logos des marques.

Le partenaire affilié 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 et/ou les marques correspondantes du donneur de licence y soient utilisés,
- ou que PostFinance et le donneur de licence soient nommément cités.

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 affilié 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 affilié 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 non desservie), un montant défini par PostFinance est réservé sur le compte du titulaire de la carte. La comptabilisation intervient après la remise des données du montant effectif.

7. Acceptation

7.1 Obligations générales du partenaire affilié

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

- des transactions où les marchandises et/ou les services ne sont pas proposés ou fournis par le partenaire affilié, 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 affilié 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 affilié 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 affilié effectue une inscription au crédit ou un remboursement, PostFinance est autorisée à exiger du partenaire affilié le remboursement ou la compensation de la transaction déjà décomptée ou payée.

7.4 Retrait d'espèces

Si le partenaire affilié 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 sur le retrait d'espèces pour le «produit Combo Modes de paiement» sont disponibles dans le factsheet sous postfinance.ch/combo-downloads.

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 affilié 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 affilié est lui-même tenu de respecter les dispositions légales et réglementaires (p. ex. en particulier l'obligation de respecter les mesures de sanctions nationales et internationales ainsi que de déclarer ses avoirs à l'autorité fiscale et de s'acquitter du montant dû au titre de l'impôt).

9. Justificatifs

Le partenaire affilié 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 affilié («reçu du partenaire affilié»). Le partenaire affilié 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 affilié 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 boucllements journaliers (y compris les données sur les transactions individuelles) ainsi que les données et documents d'ordre correspondants.

Les données doivent être conservées sous forme cryptée et être protégées contre tout accès de tiers non autorisé. Dans ce contexte, le partenaire affilié s'engage à respecter les directives édictées par PostFinance (selon le ch. 15.3).

10. Livraison de transaction

10.1 Délais de livraison

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

10.2 Saisie de transactions après coup

Pour autant que le partenaire affilié 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. Indemnisation

11.1 Droit du partenaire affilié à une indemnité

Le partenaire affilié 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 affilié 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 affilié 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 affilié.

Le partenaire affilié 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 affilié.

11.3 Avis de crédit

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

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 affilié. 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 affilié en relation avec le paiement de la rémunération sont à la charge du partenaire affilié 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 Débit des frais

PostFinance impute les frais pour les modes de paiement sur le compte commercial PostFinance du partenaire affilié 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 affilié ne permettrait pas de les régler, PostFinance adresse au partenaire affilié une demande de paiement portant sur le montant restant dû. Le partenaire affilié 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 affilié. Lorsqu'un tiers fait valoir une créance fiscale directement envers PostFinance, le partenaire affilié est tenu de dédommager entièrement PostFinance.

14. Rétrofacturation 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 affilié 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 affilié ou si le partenaire affilié ne remet pas à temps les justificatifs demandés, PostFinance est alors en droit d'exiger du partenaire affilié 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 affilié, mais par des tiers, p. ex. lorsque le partenaire affilié agit seulement en tant qu'intermédiaire ou agent pour le compte desdits tiers.

Si, après engagement d'une procédure de rétrofacturation, le partenaire affilié 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 affilié doit procéder à l'inscription au crédit selon les dispositions du chiffre 7.3. Au cours de la procédure de rétrofacturation, le partenaire affilié 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 affilié, 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 affilié, 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 affilié et celui-ci est tenu de les appliquer intégralement.

En cas de soupçon fondé, PostFinance est en droit de retenir la rémunération au partenaire affilié 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 affilié est tenu de respecter les obligations selon la loi fédérale sur la protection des données. Les détails relatifs aux principes et modalités du traitement de données par PostFinance découlent de la déclaration générale de

protection des données de PostFinance SA (postfinance.ch/dpd). Cela concerne en particulier les finalités du traitement des données, les catégories de destinataires des données et les droits en matière de protection des données de la cliente ou du client.

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 affilié, 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 affilié 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. Dans ce contexte, le partenaire affilié s'engage à observer la version faisant foi des «Directives relatives au respect des prescriptions de sécurité PCI DSS» édictées par PostFinance ainsi qu'à les respecter pleinement. Le partenaire affilié 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 affilié doit immédiatement en informer PostFinance. Dans ce cas, le partenaire affilié 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 affilié est également vérifié. Le partenaire affilié 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 affilié 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 affilié.

PostFinance est en droit de répercuter les demandes de dédommagement des donneurs de licence sur le partenaire affilié et/ou de mettre fin avec effet immédiat au contrat d'acceptation, si les directives PCI DSS ne sont pas respectées par le partenaire affilié 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 affilié 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 affilié 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 affilié 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 affilié

Sans préjudice d'autres dispositions légales, le partenaire affilié 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 affilié les demandes de dédommagement résultant du manquement fautif aux obligations du partenaire affilié 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 affilié 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 affilié. 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 affilié.

18. Droit d'audit

PostFinance, le donneur de licence et l'acquéreur ont le droit de vérifier le respect des prescriptions applicables (p. ex. prescriptions du contrat d'acceptation, y compris des présentes conditions de participation, prescriptions du donneur de licence, directives) par le partenaire affilié, ainsi que de se procurer des informations en lien avec le monitoring des risques.

Le partenaire affilié est tenu de répondre rapidement et avec un niveau de qualité adéquat à toutes les questions. Cela inclut également la mise à disposition des documents demandés (p. ex. comptes annuels). Le partenaire affilié s'engage à permettre à PostFinance et/ou au donneur de licence/à l'acquéreur, moyennant un avis préalable raisonnable, d'accéder à son établissement pendant les horaires d'ouverture habituels, afin qu'une vérification puisse être effectuée librement sur place.

19. Naissance, durée et cessation du contrat d'acceptation

19.1 Naissance du contrat d'acceptation

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

19.2 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.

19.3 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'une des parties contractantes;
- 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 affilié;
- instruction correspondante du donneur de licence et de l'acquéreur à PostFinance;
- cessation du contrat entre PostFinance et l'acquéreur.

19.4 Caducité du contrat

Le contrat d'acceptation devient caduc sans autre formalité si le partenaire affilié ne fournit aucune transaction au système de l'acquéreur pendant deux ans (24 mois) à compter de la réception de la lettre de confirmation.

19.5 Conséquence de la cessation du contrat d'acceptation

Après la cessation du contrat d'acceptation, le partenaire affilié 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 affilié 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 retrofacturations.

La responsabilité du partenaire affilié 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 affilié 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.

20. 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 en tout temps les présentes conditions de participation, les descriptions de produits (y compris les brochures et similaires) ainsi que le contrat d'acceptation, y compris les conditions. Les documents susmentionnés, la liste des prix et des prestations, les directives portant sur le respect des prescriptions de sécurité PCI DSS pour le partenaire affilié, les feuilles d'information, les règlements, les descriptions de produits, les brochures et autres sont publiés sur le site web de PostFinance dans leur version respectivement valable et s'appliquent dès leur publication, sans annonce particulière au partenaire affilié (cf. ch. 22.6).

21. 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 affilié (y compris de ses auxiliaires et/ou tiers mandatés).

22. Dispositions finales

22.1 Interdiction de cession

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

22.2 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 affilié, 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 affilié. 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 affilié 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 affilié vis-à-vis de PostFinance nécessite l'autorisation écrite préalable de PostFinance.

22.3 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 affilié.

PostFinance est autorisée à transférer le contrat d'acceptation à une autre société du groupe. Le partenaire affilié 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.

22.4 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.

22.5 Clause salvatrice

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 sera remplacée par une nouvelle disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique poursuivi.

22.6 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 la page postfinance.ch/efpos pour le produit Mode de paiement PostFinance Card et postfinance.ch/combo-downloads pour le produit Combo Modes de paiement.

22.7 Droit applicable et for

Dans les limites admises par la loi, tous les rapports juridiques entre le partenaire affilié 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 affiliés 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 affilié a la possibilité de s'adresser à l'Ombudsman aux fins de conciliation.

23. 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.

23.1 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 affilié peuvent négocier ensemble une solution pour la poursuite du contrat d'acceptation. Le partenaire affilié 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'il souhaite 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.

23.2 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.

23.3 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 affilié 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).

23.4 Particularité des inscriptions au crédit du mode de paiement TWINT

Règle applicable à l'exécution des inscriptions au crédit pour l'acceptation TWINT:

- Au cas où une transaction serait remboursée en totalité ou en partie après avoir été exécutée, le partenaire affilié a la possibilité de demander à PostFinance l'inscription au crédit ou le crédit partiel a posteriori d'une transaction à l'aide du formulaire «Saisie manuelle de la transaction». Le formulaire peut être téléchargé sur postfinance.ch/combo-downloads.
- Le partenaire affilié s'engage à livrer les transactions exécutées à l'acquéreur sous 48 heures dans les monnaies convenues. Il faut tenir compte du fait que des transactions qui ne sont pas livrées dans le délai imparti ne sont plus remboursées par TWINT.

23.5 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 affilié 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 il est consultable sur notre page web: postfinance.ch/combo-downloads.

23.6 Dispositions complémentaires pour Dynamic Currency Conversion (acceptation des cartes)

Le service Dynamic Currency Conversion (DCC) permet au titulaire de carte de choisir entre la monnaie locale et la monnaie de la carte lors de transactions transfrontalières sur le point de vente. PostFinance fournira sur demande au partenaire affilié une vue d'ensemble des monnaies disponibles.

Le partenaire affilié s'assure que toutes les informations relatives au service DCC soient clairement visibles sur le point de vente. Le partenaire affilié doit demander à chaque titulaire d'une carte étrangère si le paiement se fera dans la monnaie de la carte ou dans la monnaie locale. Le partenaire affilié informe le titulaire de carte, à sa demande, du service DCC et de ses droits.

Dans le cadre de l'exécution de transactions DCC, le partenaire affilié doit:

- se procurer le consentement du titulaire de carte avant d'exécuter une transaction DCC. Le partenaire affilié ne peut pas exécuter de transaction DCC sans le consentement exprès du titulaire de carte;
- accepter le cours de change (monnaie locale/monnaie de la carte) fixé par l'acquéreur.

Le partenaire affilié s'assure que son personnel soit formé selon les présentes règles spécifiques au service DCC. Du matériel de formation peut être téléchargé sur postfinance.ch/combo-downloads.

PostFinance est autorisée à interrompre, à son entière discrétion, l'exploitation du service DCC ou de certaines monnaies étrangères si cela lui semble approprié pour des motifs objectifs impératifs, tels que des pannes, un risque d'abus ou une volatilité extraordinaire sur le marché des devises.

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

24.1 Procurations

Le partenaire affilié 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 notamment pas en cas de décès, de déclaration d'absence, de perte de l'exercice des droits civils ou de faillite du mandant.

24.2 Restriction dans l'exercice des droits civils

Le partenaire affilié 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.