

Conditions de participation e-facture pour la clientèle commerciale

Les présentes conditions régissent l'utilisation de la solution e-facture de PostFinance par la clientèle commerciale (ci-après: le client). Toutes les désignations de personnes mentionnées dans les présentes conditions de participations concernent les personnes des deux sexes.

Si des sociétés du groupe auquel appartient le client utilisent également la solution e-facture, les conditions et détails spécifiques pour ces sociétés seront fixés dans un document séparé intitulé «Sociétés de groupe».

1. Prestation

La solution e-facture de PostFinance permet l'envoi et la réception électroniques de factures, d'avis de crédit et de notifications (ci-après: l'e-facture). Le client peut en tant qu'émetteur de factures (ci-après: l'émetteur) envoyer des e-factures et en tant que destinataire de factures (ci-après: le destinataire), recevoir des e-factures. Les détails sont décrits dans le manuel e-facture. Celui-ci est à disposition sur les pages d'informations du produit e-facture sous www.postfinance.ch/e-facture, dans la section «documents et lien».

2. Infrastructure nécessaire

Il incombe au client de mettre en place l'infrastructure nécessaire à la remise correcte ainsi qu'à la réception des e-factures. Le client doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de son infrastructure (p. ex. autorisations d'accès, droits d'accès, sauvegarde des données, etc.).

3. Transmission des données et légitimation

La transmission des données s'effectue selon le canal choisi par le client. L'identification et l'authentification du client s'effectuent de manière différente selon le canal choisi.

PostFinance transmet au client les moyens d'identification et les éléments de sécurité nécessaires à l'adresse qu'il a indiquée dans le formulaire d'adhésion, pour autant que ceux-ci ne soient pas générés directement en ligne. PostFinance peut autoriser l'utilisation de moyens de légitimation et d'une procédure de légitimation de tiers.

Toute personne s'identifiant par la saisie correcte des moyens d'identification et des éléments de sécurité du client accède à la solution e-facture de PostFinance, et est considérée par PostFinance comme habilitée à son utilisation, indépendamment des inscriptions au registre du commerce et des procurations enregistrées.

Le client reconnaît et approuve sans réserve toutes les opérations effectuées avec ses propres moyens d'identification et éléments de sécurité ou ceux de son mandataire, telles que la livraison des e-factures. Dans le cadre et dans les limites définies par la solution e-facture, PostFinance peut ainsi sans vérification supplémentaire l'autoriser à effectuer des recherches et accepter des ordres ainsi que des communications de sa part. Les moyens d'identification et les éléments de sécurité doivent être gardés secrets et être protégés contre toute utilisation par des personnes non autorisées. Le client assume l'entière responsabilité du respect de cette obligation de secret, à laquelle il doit également soumettre les tiers auxquels il fait appel (auxiliaires, employés, etc.).

Le client est tenu de limiter dans toute la mesure du possible le risque d'un accès non autorisé aux terminaux utilisés pour la solution e-facture en mettant en œuvre les mesures de protection appropriées. Le client doit notamment maintenir à jour son système d'exploitation et ses programmes et installer immédiatement les mises à jour logicielles et de sécurité recommandées ou mises à disposition par les prestataires concernés. Il doit aussi prendre les précautions de sécurité habituelles pour l'utilisation d'Internet via le terminal correspondant (p. ex. utilisation d'un programme antivirus à jour et d'un pare-feu).

4. Contestations

Le client est tenu de formuler immédiatement toute contestation en lien avec la solution e-facture. Les contestations qui ne sont pas remises en temps utile peuvent constituer une violation de l'obligation de réduire le dommage, auquel cas le client supporte les dommages qui en découlent.

5. Obligation d'informer

Le client est tenu de communiquer immédiatement à PostFinance toutes les informations pertinentes pour la relation d'affaires ainsi que toute modification de celles-ci, p. ex. nom, adresse ou adresse de correspondance, siège, etc.

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

6. Conservation et suppression des données

6.1 Données de facturation

Le client est responsable de la conservation des e-factures conformément aux dispositions légales applicables. Il prend acte du fait que, de façon générale, PostFinance n'archive pas les données de factures, notamment les détails des factures.

Les données de factures sont effacées irrévocablement au plus tard 120 jours après la date d'échéance de la facture ou la dernière modification du statut, auxquels s'ajoute un délai de 7 jours pour des raisons de sécurité du back-up.

Lorsque l'e-facture est transmise à un partenaire, ce sont les règles de conservation propres au système du partenaire qui font foi.

6.2 Journal des transactions

Pour des raisons de traçabilité des transactions, PostFinance tient un journal des transactions où figurent l'émetteur, le destinataire et le montant de la facture pour chaque transaction. Ces données sont considérées comme des données commerciales de PostFinance et sont archivées conformément à la réglementation interne en vigueur.

7. Sécurité des données

Le client prend acte du fait que les données sont transmises sur des supports qui sont en principe accessibles à des tiers. Cela est notamment le cas lorsque la transmission se fait via Internet ou d'autres systèmes publics sans protection particulière.

PostFinance applique des mécanismes de cryptage de pointe pour la transmission des données, qui empêchent en principe les personnes non autorisées d'accéder à des données confidentielles. Néanmoins, il n'est pas totalement exclu que des données transmises puissent être consultées par des personnes non autorisées. Certaines caractéristiques techniques de la connexion (p. ex. les adresses IP) ne peuvent pas être cryptées. Celui qui a connaissance de ces données peut être en mesure de localiser l'accès Internet et l'appareil utilisés.

Les mêmes dispositions s'appliquent aux notifications par e-mail. Celles-ci ne sont pas transmises de manière cryptée. Il n'est donc pas exclu qu'elles puissent être consultées par des personnes non autorisées. En utilisant la communication par e-mail, le client déclare accepter le risque accru d'atteinte à la protection des données et/ou au secret bancaire ou postal. En accord avec PostFinance, les e-factures peuvent être cryptées.

8. Protection des données, confidentialité et secret bancaire

PostFinance, ses organes, ses employés et ses mandataires sont soumis à des obligations de confidentialité de différentes natures, fondées sur les dispositions en matière de protection des données, de secret bancaire ainsi que sur d'autres règlements. Le client délègue PostFinance, ses organes, ses employés et ses mandataires desdites obligations de confidentialité et renonce au secret bancaire dans la mesure où cela est nécessaire à la préservation des intérêts légitimes de PostFinance ou du client, notamment dans les cas suivants:

- Le client et/ou d'autres parties impliquées dans la relation d'affaires engagent des mesures juridiques, déposent une dénonciation pénale ou procèdent à d'autres communications aux autorités à l'encontre de PostFinance (également en tant que tiers) ou menacent d'intenter de telles actions.
- Cela est nécessaire pour préserver ou faire valoir les droits de PostFinance à l'encontre du client ou de tiers impliqués dans la relation d'affaires.
- Cela est nécessaire pour l'encaissement de créances à l'égard du client.
- Le client formule des reproches à l'encontre de PostFinance publiquement ou dans les médias.
- Cela est nécessaire pour l'observation d'obligations légales d'informer et de communiquer.

Les données dont PostFinance prend connaissance dans le cadre de la fourniture de ses prestations sont traitées par PostFinance exclusivement sur des serveurs situés en Suisse et utilisées exclusivement pour l'exécution du contrat. PostFinance garantit que les données relatives au contenu des e-factures ne sont ni recueillies ni analysées.

Le client accepte que PostFinance puisse faire appel à des tiers pour fournir les prestations (y compris à des fins d'études de marché et de traitement) (voir chiffre 16.2) et que les données du client puissent être transmises et traitées par ces tiers dans la mesure nécessaire à la collaboration. PostFinance a l'obligation de sélectionner soigneusement, d'instruire

(notamment en ce qui concerne la confidentialité) et de contrôler les prestataires de services.

La transmission de données de clients à des personnes ou des services à l'étranger dans le cadre de la solution e-facture n'entre en ligne de compte que dans les cas où le destinataire de la facture a accepté la consultation des e-factures à l'étranger, ou si le destinataire de la facture ou son fournisseur a son siège à l'étranger. À l'exception des cas précités, PostFinance assure ne pas communiquer de données de clients à l'étranger dans le cadre de la solution e-facture.

9. Contenu de la facture

Il incombe au destinataire de régler le mode de transmission des factures avec ses émetteurs de factures.

PostFinance ne contrôle ni le fondement commercial, ni l'exactitude du contenu des e-factures. En cas d'irrégularités dans le contenu des e-factures, le destinataire prendra directement contact avec l'émetteur concerné.

PostFinance est en droit de refuser des données illicites ou dont la livraison n'est pas conforme au contrat et de rejeter tout ou partie des ordres correspondants.

10. Signature numérique

Le client prend acte du fait que les e-factures sont signées numériquement par PostFinance ou ses partenaires, sauf si le destinataire y renonce. Cette signature garantit notamment l'intégrité de l'e-facture transmise par PostFinance. L'émetteur est dans tous les cas responsable du contenu de l'e-facture (voir chiffre 9) vis-à-vis du destinataire.

11. Blocage

PostFinance est autorisée à bloquer en tout temps l'accès du client à la solution e-facture et/ou l'utilisation de la prestation sans indication de motif et sans avis préalable. En cas de blocage, elle informe le client d'une manière appropriée.

Le client peut à tout moment demander le blocage de son accès à la solution e-facture. Le blocage de même que sa levée doivent être communiqués par écrit.

12. Prix et conditions

PostFinance fixe les prix de ses produits et prestations et se réserve le droit de les ajuster à tout moment.

Les prix (de même que les adaptations de prix et l'introduction de nouveaux prix) doivent être annoncés au client de manière appropriée. En cas de contestation, le client dispose d'un droit de résiliation immédiate dans un délai d'un mois à compter de la communication. En cas de résiliation immédiate, le client ne subit aucun préjudice lié à l'observation des délais de résiliation.

Les détails concernant les prix peuvent être consultés sur les pages d'informations du produit sur www.postfinance.ch/e-facture. Le décompte est établi mensuellement. Dès lors que le client utilise la solution e-facture en tant que destinataire de factures, il reçoit automatiquement la facture par voie électronique. PostFinance peut débiter le montant correspondant directement du compte du client.

13. Droit des marques et répertoires publics

Les marques de PostFinance, mises gratuitement à la disposition du client pour utilisation dans le cadre de la prestation e-facture, sont protégées. Le client peut les utiliser sur son site web ou dans ses supports de communication (p. ex. brochures), conformément aux directives de PostFinance, pour faire de la publicité pour la solution e-facture auprès de clients potentiels. PostFinance accorde au client à ces fins une licence gratuite, non transmissible et non exclusive pendant une période limitée à la durée de la relation contractuelle.

Le client accepte que PostFinance puisse mentionner ses données dans les répertoires publics indiqués ci-après. Il accorde à PostFinance à ces fins une licence gratuite, non transmissible et non exclusive pendant une période limitée à la durée de la relation contractuelle.

Répertoires:

- Listes d'émetteurs de factures dans les applications d'e-banking des banques raccordées à eBill SIX, y compris e-finance. Contenu: émetteur de la facture ; données publiées: nom, adresse ; accessibilité: clients e-banking des banques raccordées à eBill SIX ainsi que de PostFinance.

- Inscription dans le répertoire e-facture B2B sur www.edirectory.ch. Contenu: émetteur et destinataire de factures B2B ; données publiées: nom, adresse, IDE, n° de TVA, coordonnées, prestation utilisée (émission et/ou réception de factures), n° d'adhérent (uniquement pour les destinataires de factures). Accessibilité: publique.

14. Responsabilité

PostFinance fournit ses prestations avec la diligence usuelle en affaires. Dans le cas contraire, elle est responsable des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution des prestations dues.

Dans la mesure où elle fait preuve du soin habituel, elle n'assume toutefois aucune responsabilité pour les conséquences de dérangements et 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 à la solution e-facture de PostFinance incombe au client. PostFinance n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les fournisseurs d'accès (providers) et décline toute responsabilité, dans les limites autorisées par la loi, quant au matériel et aux logiciels nécessaires pour utiliser la solution e-facture.

PostFinance n'assume, dans les limites autorisées par la loi, aucune responsabilité pour des dommages subis par le client 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 se réserve le droit d'interrompre à tout moment la solution e-facture, notamment si elle constate la présence de perturbations ou de risques en matière de sécurité, ainsi que lors de travaux de maintenance. Elle décline toute responsabilité pour d'éventuels dommages résultant de cette interruption.

Par ailleurs, PostFinance exclut toute responsabilité pour des dommages résultant de l'inexécution d'obligations contractuelles du client ou des tiers auxquels celui-ci a fait appel.

PostFinance ne garantit en aucun cas l'exactitude ni l'intégralité des données qu'elle a transmises. En particulier, PostFinance n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le règlement des créances transmises par l'émetteur.

15. Dispositions relatives à l'émetteur

15.1 Transmission des données

L'émetteur prend acte du fait que les données sont envoyées par voie électronique. La livraison des données s'accompagne d'un processus de surveillance. Le résultat est transmis à l'émetteur au moyen d'un protocole de traitement. Les données sont considérées comme transmises à PostFinance lorsque ce protocole de traitement est accessible.

15.2 Droits et devoirs de l'émetteur

L'émetteur est responsable des processus énoncés ci-dessous. Les détails sont décrits dans le manuel E-facture.

- Gestion de l'identification univoque du destinataire (entre autres, numéro d'adhérent). PostFinance met à disposition les moyens appropriés pour faciliter la transmission de cette identification.
- Fourniture correcte des données requises. Ces données doivent pouvoir être traitées sans aucune réserve et ne doivent présenter aucun contenu contraire au droit ou à la morale, ni aucun autre contenu illicite.
- Réception et traitement du protocole de traitement fourni par PostFinance.

15.3 E-facture light

Avec la prestation e-facture light, PostFinance propose un outil de saisie en ligne pour la facturation. L'émetteur qui ne dispose pas d'une interface directe vers la solution e-facture de PostFinance peut saisir en ligne des e-factures dans cet outil. Pour pouvoir utiliser e-facture light, le client doit s'enregistrer en ligne au moyen d'une adresse e-mail et d'un mot de passe.

Par dérogation au chiffre 6.1, PostFinance conserve les e-factures dans e-facture light pendant 10 ans et les rend accessibles via e-facture light. Ces e-factures sont effacées au plus tard après 11 ans.

En cas de suppression de la participation à e-facture light, les e-factures archivées sont effacées. Le client est responsable du téléchargement préalable des e-factures ou d'indiquer préalablement à PostFinance où elles doivent être livrées.

16. Autres dispositions

16.1 Modifications

PostFinance se réserve le droit d'apporter à tout moment une modification aux prestations proposées et peut modifier à tout moment les présentes conditions de participation, ainsi que les autres éléments contractuels tels que les manuels, les descriptions de produits et les brochures. Elle informe le client au préalable et de manière appropriée des modifications apportées aux conditions de participation, en indiquant la date d'entrée en vigueur. Toute modification est considérée comme acceptée si le client ne met pas un terme à la relation contractuelle dans un délai d'un mois. Les modifications apportées aux manuels, aux descriptions de produits, aux brochures et autres sont publiées sur le site web de PostFinance et entrent en vigueur à compter de leur date de publication sans communication particulière au client.

16.2 Recours à des tiers, externalisation de domaines d'activité (outsourcing) et collaboration avec des partenaires

PostFinance est en droit de confier à des tiers, intégralement ou partiellement, l'exécution de ses obligations contractuelles (techniques et administratives), à tout moment et sans être tenue d'en informer le client. La liste des secteurs d'activité externalisés peut être consultée sur www.postfinance.ch/legalfr.

PostFinance collabore en outre avec des partenaires qui proposent des prestations équivalentes en matière de solutions d'e-facture. Une liste actualisée des partenaires peut être consultée sur le site www.postfinance.ch/e-facture.

Le client peut recourir à des tiers pour les obligations découlant du présent contrat. Vis-à-vis de PostFinance, les actions qui émanent de tiers demeurent assimilées à celles du client. Tous les risques en résultant sont assumés par le client.

16.3 Durée et résiliation

La relation commerciale entre le client et PostFinance pour l'utilisation de la solution e-facture est conclue pour une durée indéterminée. Elle peut être résiliée à tout moment par les deux parties, à moins qu'il n'en soit convenu autrement.

Les dispositions relatives à la conservation et à la suppression des données (chiffre 6) et à la protection des données, la confidentialité et le secret bancaire (chiffre 8) demeurent applicables après résiliation du présent contrat.

16.4 Droit applicable et for

Dans les limites admises par la loi, tous les rapports juridiques entre le client 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 clients sans lieu de domicile respectivement siège en Suisse, le lieu d'exécution est aussi le for de poursuite.

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