

1. Introduction

Les présentes conditions de participation régissent la relation entre le client (partenaire) et PostFinance SA (PostFinance) dans le cadre du système EFT/POS, qui permet au partenaire de proposer le paiement sans espèces dans ses points de vente. Le système EFT/POS offre également d'autres fonctions telles que le retrait d'espèces et le retour de marchandises.

Pour une meilleure lisibilité, les désignations de personnes dans les présentes conditions de participation se rapportent aux deux sexes ainsi qu'éventuellement aux groupes de personnes.

2. Droit de participation et contrôle de légitimité

Le système EFT/POS est exclu pour les activités de vente présentant un contenu immoral, contraire aux bonnes mœurs, indécent, illicite ou corrompu (p. ex. armes, produits stupéfiants, images pornographiques, etc.). PostFinance peut en tout temps résilier avec effet immédiat le contrat avec un partenaire en raison de l'offre proposée par celui-ci.

PostFinance contrôle la légitimité et les activités commerciales du partenaire ou de son représentant avec la diligence usuelle en affaires. Elle utilise des moyens techniques et organisationnels pour détecter et prévenir les abus.

À cette fin, le partenaire remet à PostFinance les documents spécifiés dans le formulaire d'inscription ainsi que tous autres documents requis.

3. Le système «EFT/POS avec PostFinance Card Direct»

PostFinance exploite le système «EFT/POS avec PostFinance Card Direct». Elle est responsable de l'assistance technique et de l'administration du système. Elle peut demander à des tiers de fournir la totalité ou une partie de ses prestations.

PostFinance peut interrompre l'exploitation du système si une telle interruption s'avère nécessaire pour justes motifs. 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.

4. Garanties de PostFinance

PostFinance garantit le traitement intégral des données que ses clients utilisant une PostFinance Card Direct (ci-après «clients») ont réglementairement produites chez le partenaire et qui ont été fournies à PostFinance.

Les partenaires qui gèrent le compte destiné à l'enregistrement comptable des transactions auprès de PostFinance bénéficient d'une garantie de crédit pour tout paiement autorisé de manière conforme qui parvient à PostFinance dans un délai de trois jours ouvrables bancaires après l'opération de paiement. Passé ce délai, les paiements entrants sont traités jusqu'à trente (30) jours ouvrables bancaires après l'opération de paiement, conformément au chiffre 6.5, pour autant que le compte du client présente une couverture suffisante.

Pour les partenaires dont les inscriptions au crédit et au débit s'effectuent sur le compte commercial d'une banque suisse tierce, PostFinance n'est pas en mesure d'offrir une garantie de crédit. Le client est libre de conclure un accord à ce sujet avec sa propre banque le cas échéant.

5. Modifications de l'emplacement des appareils

Tout retrait, déplacement ou nouvelle installation d'un appareil EFT/POS ou de son logiciel doit être annoncé à PostFinance, qu'il ait lieu ou non au sein d'une même filiale. Les coûts qui résulteraient d'indications erronées sont à la charge du partenaire.

6. Obligations du partenaire EFT/POS

6.1 Équipement

Le partenaire s'engage à équiper l'appareil EFT/POS d'un logiciel approprié, conforme aux spécifications logicielles actuelles (ep2) appliquées aux appareils EFT/POS. Il ne peut utiliser que des appareils équipés de hardware et software homologués par l'organisme de certification reconnu par PostFinance et disposant d'une version du terminal autorisée par ep2.

S'il met en service plusieurs appareils auprès de différentes succursales, filiales ou établissements, le partenaire doit remplir, signer et transmettre à PostFinance un formulaire d'inscription «EFT/POS avec PostFinance Card Direct» séparé pour chaque emplacement.

6.2 Exploitation

Les appareils EFT/POS ne doivent être utilisés qu'en Suisse. Les appareils doivent être entretenus en bonne et due forme et protégés contre des interventions non autorisées de tierces personnes. Le partenaire garantit ainsi un taux de disponibilité maximal de l'appareil au point de vente. Si le montant

de la transaction n'est pas connu au moment de l'autorisation (p. ex. à une station-service en libre service), une autorisation préalable de prélèvement sur le compte du titulaire de la carte est délivrée pour un montant défini par PostFinance. La comptabilisation du montant effectif ne s'effectue qu'après transmission des données.

Le partenaire doit conserver les originaux des reçus des transactions durant cinq ans et, sur demande, les mettre à la disposition de PostFinance.

6.3 Retrait d'espèces

Si le partenaire propose à ses clients le retrait d'espèces, la transaction doit être réalisée via la fonction de retrait d'espèces. Le traitement via la fonction achat de marchandises n'est pas permis.

6.4 Moyens d'identification

Le partenaire s'assure que ses clients peuvent introduire leurs moyens d'identification (p. ex. NIP) sans que ceux-ci puissent être consultés par le partenaire ou par des tiers.

6.5 Inscriptions au crédit et au débit

Chez les partenaires qui gèrent les transactions sur un compte commercial de PostFinance, l'inscription au crédit est effectuée au plus tard le deuxième jour ouvrable bancaire après réception des données au centre de calcul de PostFinance. PostFinance se réserve le droit de débiter une nouvelle fois tout ou partie d'un montant déjà inscrit au crédit lorsque les délais de garantie indiqués au chiffre 4 sont dépassés.

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

PostFinance n'effectue que des inscriptions au crédit dont les données de transaction lui parviennent dans un délai de trente (30) jours ouvrables bancaires après l'opération de paiement.

L'inscription du montant de la transaction se fera sur le compte du partenaire dans la monnaie de transaction correspondante. La conversion d'une monnaie de départ dans une autre monnaie s'effectue au cours fixé et publié par PostFinance pour le moyen de paiement choisi à la date de traitement de la transaction par PostFinance. Le partenaire assume les risques éventuels liés aux cours (p. ex. lors de la réinscription au crédit par suite d'un rejet de la demande ou d'un remboursement, d'une défaillance du système et/ou d'une suspension de l'opération commerciale en cas d'événements particuliers affectant le marché). Le compte de partenaires dont l'enregistrement comptable s'opère via une banque suisse tierce doit obligatoirement être géré en francs suisses (CHF).

7. Solde négatif résultant de l'opération EFT/POS chez un partenaire sans compte commercial auprès de PostFinance

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

8. Conditions

Le partenaire règle à PostFinance une taxe de traitement par transaction. PostFinance peut facturer la saisie manuelle éventuelle de transactions à partir des reçus de transactions, ainsi que d'autres charges (p. ex. correction d'enregistrements comptables résultant d'une erreur du partenaire). De plus amples informations à ce sujet sont disponibles sur postfinance.ch et dans le factsheet EFT/POS.

9. Utilisation du Centre de services

Le partenaire est habilité à mandater le Centre de services pour la consultation des données de transactions EFT/POS auprès de PostFinance. Il doit en informer PostFinance au préalable par écrit.

10. Information

Les parties s'informent réciproquement des modifications importantes, aussi bien techniques qu'organisationnelles et administratives.

Si le partenaire omet d'informer PostFinance à temps du changement de propriétaire de l'appareil EFT/POS, PostFinance est en droit d'effectuer toutes les inscriptions au crédit avec effet libératoire en faveur du partenaire précédent. Ce règle s'applique par analogie à tout changement de compte conformément au chiffre 16 ci-après.

En cas de changements importants de la situation en matière de propriété et de participation chez le partenaire, celui-ci est tenu d'en informer PostFinance au moins un mois à l'avance. De tels changements majeurs autorisent PostFinance à mettre fin au service «EFT/POS avec PostFinance Card Direct» avec effet immédiat. Tant que PostFinance n'a pas été informée par écrit d'une succession juridique, elle est en droit d'effectuer toutes les inscriptions au crédit avec effet libératoire en faveur de l'ancien partenaire.

11. Responsabilité

Les parties ne répondent l'une envers l'autre que des dommages qui découlent d'une violation de leurs obligations contractuelles causée intentionnellement ou par négligence grave. Elles prennent toutes les mesures nécessaires contre l'usage abusif, la manipulation ou le vol des données PostFinance Card Direct. PostFinance n'est pas responsable envers le partenaire du préjudice que peuvent lui causer des défaillances ou des interruptions de fonctionnement du système, ou qui ne peut être attribué à la sphère d'influence de PostFinance.

12. Réclamations

Le partenaire doit communiquer à PostFinance les éventuelles réclamations en lien avec la prestation «EFT/POS avec PostFinance Card Direct» dans un délai de trente (30) jours ouvrables bancaires à compter de la survenue de l'événement commercial correspondant. Les réclamations non soumises dans les délais peuvent amener le partenaire à devoir assumer les dommages qui en résultent.

13. Confidentialité

Les parties traitent de façon confidentielle toutes les informations découlant du présent contrat qui ne sont ni notaires, ni librement accessibles. PostFinance s'engage tout particulièrement à ne pas divulguer à des tiers les chiffres d'affaires du partenaire; le partenaire s'engage pour sa part à ne pas divulguer les données des transactions effectuées au moyen de la PostFinance Card Direct. L'enregistrement des données des cartes et toute autre utilisation de ces données par le partenaire sont interdits. Le partenaire a l'interdiction de transmettre des données à des tiers. Ces dispositions restent valables même après une éventuelle dissolution du contrat.

14. Protection des données

14.1 Généralités

Les parties contractantes s'engagent à observer les dispositions de la Loi sur la protection des données applicable. Dans ce contexte, le partenaire s'engage à faire respecter les dispositions sur la protection des données par les membres du personnel qui ont accès à des données confidentielles ou sensibles (notamment les données de transactions).

14.2 Traitement des données

Le partenaire autorise expressément PostFinance à se procurer auprès de tiers et à transmettre à des tiers toutes les informations essentielles à la prestation «EFT/POS avec PostFinance Card Direct» qu'elle estime importantes ou nécessaires pour fournir celle-ci. Le partenaire accepte que des données liées à la prestation «EFT/POS avec PostFinance Card Direct» puissent être traitées en Suisse et à l'étranger, et il y consent expressément.

15. Résiliation

Les parties peuvent résilier la prestation «EFT/POS avec PostFinance Card Direct» par courrier recommandé pour la fin d'un mois, moyennant un préavis de trois mois. Le partenaire doit envoyer sa résiliation à l'adresse suivante: PostFinance SA, Acquiring Services, 3030 Berne.

En cas d'infraction aux dispositions des présentes conditions de participation ou d'infractions à la loi par le partenaire, PostFinance a le droit de résilier le contrat sans préavis et sans devoir de dommages et intérêts.

Les transactions reçues par PostFinance après la fin de la relation d'affaires EFT/POS avec PostFinance ne sont plus traitées.

16. Changement de compte

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

17. Conclusion du contrat

Le contrat entre les deux parties est considéré comme conclu lorsque le partenaire reçoit la lettre de confirmation de PostFinance.

18. Dispositions complémentaires

Lorsque le partenaire détient un compte commercial auprès de PostFinance pour les inscriptions au débit et au crédit découlant de la prestation, les «Conditions générales et conditions de participation de PostFinance SA» s'appliquent en complément des conditions de participation «EFT/POS avec PostFinance Card Direct». En cas de contradiction, les conditions de participation «EFT/POS avec PostFinance Card Direct» priment.

Pour les partenaires qui n'utilisent pas la prestation «EFT/POS avec PostFinance Card Direct» via un compte commercial auprès de PostFinance, les «Dispositions complémentaires pour les partenaires ne disposant pas d'un compte commercial auprès de PostFinance» ci-dessous s'appliquent en sus.

Dispositions complémentaires pour les partenaires sans compte commercial auprès de PostFinance

1. Jours ouvrables bancaires

Dans les transactions commerciales avec PostFinance, les samedis, dimanches et jours fériés légalement reconnus ne sont pas considérés comme des jours ouvrables.

2. Procurations

Le partenaire peut se faire représenter vis-à-vis de PostFinance par des tiers pour l'ensemble de la relation d'affaires. La procuration revêt un caractère obligatoire jusqu'à sa révocation. Elle ne s'éteint pas notamment en cas de décès, de déclaration d'absence, de perte de l'exercice des droits civils ou de faillite du mandant.

3. Incapacité d'exercer les droits civils

Le partenaire doit supporter le dommage lié à son incapacité ou celle de son représentant d'exercer les droits civils, à moins que PostFinance n'ait été informée au préalable et par écrit de la perte de l'exercice de ces droits civils ou de l'incapacité à effectuer des opérations bancaires de façon autonome et dans son propre intérêt.

4. Communication avec le partenaire et traitement des données

Le partenaire consent à ce que la communication s'effectue par courrier postal, par téléphone et, dans les limites admises par la loi, par des canaux électroniques (p. ex. messages vidéo et audio, e-mails) aux adresses qu'il utilise vis-à-vis de PostFinance, qu'il lui a transmises ou qui sont connues par cette dernière.

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

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

5. Obligation d'informer

Le partenaire doit communiquer immédiatement à PostFinance toutes les informations pertinentes pour la relation d'affaires, ainsi que toute modification les concernant, telles que le nom, l'adresse et l'adresse de correspondance, la forme juridique, le domicile/siège, la nationalité, les ayants droit économique et les représentants, la qualité de U.S. Person, ainsi que la révocation des procurations accordées, les droits de signature et la capacité du partenaire, ou de son représentant, d'exercer ses droits civils.

Le partenaire est tenu de respecter son obligation d'informer par écrit, sauf si d'autres canaux de communication ont été autorisés par PostFinance ou convenus entre elle et le partenaire.

Le partenaire est responsable de maintenir le contact avec PostFinance. Si PostFinance ne dispose pas des informations nécessaires à la poursuite de la relation d'affaires, les prestations ne peuvent plus être correctement fournies et les dispositions sur les avoirs sans contact et en déshérence s'appliquent. Des informations supplémentaires à ce sujet sont disponibles sur postfinance.ch/mentions-legales.

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

6. Conditions

PostFinance fixe les prix (commissions, y compris les commissions sur avoirs, taxes, frais, etc.) de ses produits et services. Elle se réserve le droit de les adapter à tout moment en fonction de la situation sur le marché monétaire et financier, du renchérissement et de toute autre modification de prix. Les impôts et autres taxes en vigueur ainsi que les frais de tiers sont à la charge du partenaire.

Les prix, les adaptations de prix et l'introduction de nouveaux prix doivent être notifiés au partenaire de manière appropriée et entrent en vigueur à la date mentionnée.

En cas de contestation, le partenaire est en droit de résilier avec effet immédiat la relation contractuelle. Ladite résiliation doit intervenir dans un délai maximal d'un mois à compter de la communication. Dans ce cas, le partenaire ne doit subir aucun préjudice lié au délai de résiliation ou de retrait.

7. Obligations légales et autres, et restriction de prestations

PostFinance est en droit de prendre toute mesure qui s'avère appropriée en vue du respect ou de la mise en œuvre des prescriptions légales ou réglementaires, des accords ou sanctions applicables au niveau international et des conventions entre PostFinance et des tiers, à fin de garantir une relation d'affaires irréprochable ou pour assurer la compliance ou la sécurité internes. Dans de tels cas, PostFinance peut en particulier limiter l'utilisation de la prestation «EFT/POS avec PostFinance Card Direct» ou sa disponibilité sans avoir à indiquer les motifs, signaler la relation d'affaires à une autorité compétente ou la résilier, ainsi qu'adapter les conditions, facturer les charges supplémentaires et/ou prendre d'autres mesures appropriées avec effet immédiat.

Sur demande de PostFinance, le partenaire est tenu de lui fournir tous les renseignements, attestés par des justificatifs, dont elle a besoin pour remplir ses obligations légales et réglementaires, ou qui sont nécessaires à une relation d'affaires irréprochable.

Le partenaire est lui-même tenu de respecter les dispositions légales et réglementaires (p. ex. l'obligation de déclarer ses avoirs à l'autorité fiscale et de s'acquitter du montant dû au titre de l'impôt).

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

PostFinance est autorisée à recourir à des tiers en Suisse et à l'étranger pour la fourniture de la prestation «EFT/POS avec PostFinance Card Direct» et à des fins d'étude du marché et de prospection.

Dans la mesure où PostFinance recourt à des tiers ou délocalise des unités d'affaires, le partenaire accepte que les données soient transmises et traitées par des tiers, pour autant que la collaboration l'exige.

9. Droit applicable et for

Dans les limites admises par la loi, tous les rapports juridiques entre le partenaire et PostFinance sont soumis au droit matériel suisse. Sous réserve de dispositions légales impératives contraires, le for exclusif pour toute procédure est Berne. Sauf accord contraire, le lieu d'exécution est Berne. Pour les partenaires sans lieu de domicile ni siège en Suisse, le lieu d'exécution est le même que le for.

En cas de litige, le partenaire a la possibilité de faire appel à l'Ombudsman aux fins de conciliation avant de s'adresser au tribunal ordinaire.

10. Modifications

PostFinance se réserve le droit de modifier à tout moment la prestation «EFT/POS avec PostFinance Card Direct» proposée et peut modifier en tout temps les présentes conditions de participation et les éléments contractuels qui s'y rattachent, tels que le factsheet EFT/POS. Les modifications seront communiquées à l'avance de manière appropriée, avec indication de la date d'entrée en vigueur. Toute modification est considérée comme acceptée si le partenaire ne met pas un terme à la relation contractuelle dans un délai d'un mois.

© PostFinance SA, septembre 2020