

1. Généralités

- 1.1 Les différentes cartes de PostFinance sont disponibles en plusieurs versions. L'offre de prestations inclut notamment le retrait d'espèces et le paiement de marchandises et de services. Les cartes et leurs possibilités d'utilisation sont décrites en détail dans les descriptifs des produits correspondants sur www.postfinance.ch. Des informations sur la façon dont PostFinance traite les données personnelles sont disponibles dans la «Déclaration générale de protection des données» sur www.postfinance.ch/dpd.
- 1.2 Les cartes peuvent aussi être émises sous forme virtuelle et affichées dans un environnement virtuel prédéterminé par PostFinance (p. ex. dans PostFinance App ou sur une solution de paiement mobile d'un émetteur tiers). Le terme «carte» renvoie ci-après aussi bien aux cartes physiques que virtuelles disposant des fonctions et/ou caractéristiques correspondantes.
- 1.3 Les cartes de PostFinance sont établies au nom de la personne titulaire du compte ou d'une personne désignée par celle-ci; elles sont toujours émises pour un compte défini. La personne titulaire du compte est responsable de l'ensemble des cartes émises pour son compte.
- 1.4 Les cartes physiques demeurent la propriété de PostFinance.
- 1.5 La date d'expiration est indiquée sur la carte. PostFinance envoie au client une nouvelle carte avant la date d'expiration. Dans des cas motivés, PostFinance se réserve le droit de ne pas remplacer la carte.

2. Identification et authentification

- 2.1 En principe, l'utilisation de la carte requiert celle d'un moyen d'identification personnel (p. ex. NIP, code, code 3-D Secure, fingerprint, etc.). PostFinance peut toutefois prévoir des exceptions (p. ex. pour le paiement sans contact) ou demander des preuves d'identité supplémentaires (p. ex. en cas de retraits d'espèces). Les méthodes d'identification et d'authentification dépendent de facteurs de sécurité et de risque, tels que l'importance du montant de la transaction.
- 2.2 3-D Secure est tout spécialement conçue pour garantir la sécurité des paiements sur Internet. Les clientes et clients s'enregistrent afin de bénéficier de la procédure 3-D Secure conformément aux prescriptions de PostFinance. Si elle dispose de cette option, la clientèle vérifie ses transactions en ligne en utilisant la procédure 3-D Secure.

3. Limitations

- 3.1 PostFinance fixe les limites des cartes et les communique à la clientèle. Les limites actuellement en vigueur peuvent être consultées sur postfinance.ch/postfinancecard. Il est possible de fixer des limites de carte individuelles. PostFinance est autorisée à modifier ou à supprimer à tout moment les limites de carte individuelles.
- 3.2 PostFinance peut restreindre la zone géographique d'utilisation de la carte. Si PostFinance le propose, les clientes et clients peuvent eux aussi demander la fixation de limitations.

4. Devoirs de diligence

- L'utilisation de la carte implique notamment les devoirs de diligence suivants:
- Tous les moyens personnels d'identification (p. ex. NIP, code de l'appareil, fingerprint, reconnaissance faciale, etc.) doivent être gardés secrets. Ils ne doivent en aucun cas être communiqués à d'autres personnes, ni être conservés avec la carte ou inscrits sur celle-ci, ni être conservés avec l'appareil mobile utilisé pour faire les paiements ou enregistrés dessus (même sous une forme modifiée).
 - Le moyen d'identification personnel choisi ne doit pas être composé de combinaisons de chiffres et de lettres faciles à deviner (p. ex. numéro de téléphone, date de naissance, etc.).
 - S'il y a des raisons de penser qu'une autre personne connaît le moyen d'identification personnel, celui-ci doit être modifié immédiatement.
 - Si le point d'acceptation des cartes propose une méthode de paiement dont la sécurité est accrue (p. ex. 3-D Secure), la clientèle est tenue d'utiliser cette méthode de paiement.
 - Les instructions de sécurité sur www.postfinance.ch/securite pour l'utilisation de la carte sont à observer.
 - La carte et/ou l'appareil mobile associé ne doivent pas être cédés et doivent être conservés soigneusement.
 - La clientèle est tenue de minimiser le risque d'un accès non autorisé à l'appareil mobile et à la carte qui y est enregistrée en mettant en oeuvre des mesures de protection appropriées (p. ex. par le verrouillage des appareils). Les moyens d'identification pour accéder à des terminaux et/ou à des applications peuvent permettre l'autorisation de transactions via une solution de paiement mobile et doivent donc être tenus secrets. De plus amples informations concernant la protection de l'appareil mobile sont publiées sur www.postfinance.ch/securite.
 - La carte SIM ne peut être activée que sur des terminaux mobiles dont la carte SIM (ou eSIM) est établie au nom de la cliente ou du client.
 - Avant de changer le numéro de téléphone mobile (p. ex. lors d'une résiliation du contrat de téléphonie mobile) ou de transmettre l'appareil mobile à

un tiers, la cliente ou le client se désinscrit à temps de la prestation et/ou supprime la ou les applications requises pour la ou les prestations en question de l'appareil mobile.

- En cas de vol, de confiscation, d'abus, de soupçon d'abus ou de perte de la carte, des moyens d'identification et/ou de l'appareil mobile utilisé pour payer par carte, PostFinance doit être informée et la carte bloquée immédiatement. Si des actes illicites ont été commis, il convient de déposer plainte auprès de la police.
- En cas de dommage, la cliente ou le client doit contribuer en toute bonne foi à élucider le cas et à réduire la portée du dommage.
- La clientèle est responsable de l'élimination de la carte ou de la restitution à PostFinance. La carte doit être éliminée afin qu'elle ne puisse pas être utilisée de manière abusive.
- Si la carte est enregistrée en tant que moyen de paiement auprès de prestataires de boutiques en ligne/portefeuilles électroniques/applications et/ou prestations de service récurrentes (p. ex. abonnements à de la musique/des journaux, droits d'adhésion, services en ligne, etc.), les présentes obligations de diligence s'appliquent par analogie dans le cadre des relations avec lesdits prestataires. Les données de connexion, en particulier, doivent être protégées et gardées secrètes.

5. Blocage

Les clientes et clients et toute personne ayant le droit d'utiliser le compte lié à la carte peuvent demander un blocage de la carte (blocage total ou blocage ne touchant que certaines fonctions) auprès de PostFinance. PostFinance peut également bloquer la carte, p. ex. sur demande de la titulaire ou du titulaire du compte, en cas de perte de la carte et/ou du moyen d'identification ou de l'appareil mobile utilisé avec la carte, en cas de résiliation de la carte et/ou du compte, en cas de couverture insuffisante ou de soupçon d'utilisation abusive de la carte. PostFinance peut prélever des frais pour le blocage de la carte.

6. Retrait de la procuration

Si des clientes et clients retirent à certaines ou certains titulaires de cartes le droit d'utiliser le compte, ils doivent demander la restitution des cartes physiques et faire bloquer les cartes virtuelles. Si cela n'est pas possible, PostFinance doit en être informée sans délai en vue du blocage du compte ou de la carte. Jusqu'à réception de la communication correspondante par PostFinance, la clientèle assume les risques d'une utilisation abusive de la carte.

7. Utilisation de la carte

7.1 Généralités

- a) La clientèle est tenue de révoquer ou résilier directement auprès du prestataire toutes les autorisations permanentes de paiement concernant des prestations de service récurrentes. En cas de résiliation de la carte, les clientes et clients sont tenus de modifier eux-mêmes le mode de paiement auprès des prestataires de services récurrents ou de procéder à une résiliation du contrat.
- b) En cas de remplacement de carte, les clientes et clients sont tenus d'enregistrer leur nouvelle carte auprès des prestataires de boutiques en ligne/portefeuilles électroniques/applications et/ou de services récurrents (p. ex. abonnements à de la musique/des journaux, droits d'adhésion, services en ligne, etc.). PostFinance se réserve le droit de mettre à disposition via Schemes (p. ex. Mastercard) des données de cartes (numéro de carte et date d'expiration) à des tiers en Suisse et à l'étranger (notamment fournisseurs de portefeuilles électroniques/applications et/ou prestations récurrentes telles que des abonnements à de la musique/à des journaux, des affiliations, des services en ligne, etc.). L'objectif est que des débits puissent continuer à avoir lieu sur des cartes actives archivées/enregistrées, y compris après l'expiration ou le remplacement de l'ancienne carte, sans modification par la titulaire ou le titulaire de la carte.

7.2 Mode de paiement PostFinance Card

Le mode de paiement PostFinance Card est principalement destiné à une utilisation de la carte en Suisse. PostFinance et ses partenaires contractuels chargés de traiter les opérations par carte ont connaissance des données relatives aux transactions passées à l'aide du mode de paiement PostFinance Card (p. ex. informations sur les points d'acceptation, numéros de carte, nom de la détentrice ou du détenteur de carte, date d'expiration, montant et date de la transaction).

7.3 Mode de paiement Debit Mastercard®

Le mode de paiement Debit Mastercard est proposé en collaboration avec Mastercard et peut être utilisé dans le monde entier. Mastercard et ses partenaires contractuels chargés de traiter les opérations par carte ont connaissance des données relatives aux transactions passées à l'aide du mode de paiement Debit Mastercard (p. ex. informations sur les points d'acceptation, numéros de carte, nom de la détentrice ou du détenteur de carte, date d'expiration, montant et date de la transaction). PostFinance et Mastercard

sont responsables du traitement au sens de la législation sur la protection des données séparément et individuellement l'une de l'autre. Mastercard traite les données dont elle dispose, en Suisse ou à l'étranger et à de propres fins, conformément à ses propres déclarations de protection des données. PostFinance n'a aucune influence sur le traitement des données effectué par Mastercard.

8. Solutions de paiement mobiles

- 8.1 PostFinance peut autoriser l'utilisation des cartes dans des solutions de paiement mobiles. Les solutions de paiement mobiles permettent de payer au moyen d'un portefeuille électronique («E-Wallet») ou d'autres applications sur des terminaux mobiles, tels que les smartphones et les objets connectés (p. ex. montres connectées ou autocollants NFC, mais aussi parfois appareils tels que des tablettes ou ordinateurs portables). PostFinance ne propose pas elle-même de solution de paiement mobile, à l'exception de la PostFinance App. PostFinance est libre de choisir les solutions de paiement mobiles qu'elle supporte et les cartes ou modes de paiement qu'elle autorise.
- 8.2 Les clientes et clients ne sont autorisés à enregistrer que des cartes libellées à leur nom dans la solution de paiement mobile.
- 8.3 L'utilisation des solutions de paiement mobiles est régie par les conditions de participation du prestataire concernées. Le prestataire peut modifier son offre et ses conditions de participation à sa discrétion et/ou supprimer la solution de paiement mobile de façon temporaire ou définitive. PostFinance ne peut pas prétendre au fonctionnement de telles solutions de paiement mobiles.
- 8.4 PostFinance et le prestataire de la solution de paiement mobile sont responsables indépendamment l'un de l'autre au sens de la législation sur la protection des données. PostFinance et le prestataire traitent les données dont ils disposent, en Suisse ou à l'étranger et à leurs propres fins conformément à leurs propres conditions de participations et déclarations de protection des données. PostFinance n'a aucune influence sur le traitement des données effectué par le prestataire. Toute opposition faite au traitement des données du prestataire doit être signalée directement au prestataire même.
- 8.5 En cas d'utilisation de solutions de paiement mobiles, les prestataires ainsi que Mastercard peuvent prendre connaissance d'informations relatives aux terminaux (p. ex. identification de l'appareil). Les prestataires de solutions de paiement mobiles peuvent en outre prendre connaissance des données relatives aux transactions, p. ex. afin de mettre une vue d'ensemble des transactions à disposition de la clientèle.
- 8.6 Dès lors qu'un numéro de téléphone mobile est requis pour l'utilisation ou l'enregistrement de la solution de paiement mobile, la ou le titulaire de la carte est tenu d'enregistrer un numéro de téléphone mobile valable auprès de PostFinance. Toute modification du numéro de téléphone mobile doit immédiatement être signalée à PostFinance (numéro de téléphone au verso de la carte). PostFinance est habilitée à contacter les titulaires de la carte sur leur numéro de téléphone mobile (y compris, notamment, par SMS, notification Push et autres) et à leur envoyer p. ex. le code de confirmation, d'authentification et d'activation sur le numéro de téléphone mobile qu'ils ont communiqué. Ces informations ne sont pas transmises sous forme cryptée. Il n'est donc pas exclu qu'elles puissent être lues par des personnes non autorisées et que des tiers, tels que des exploitants de service réseau ou de téléphonie mobile, puissent en déduire les coordonnées bancaires et accéder aux informations bancaires de clientes ou clients. La clientèle déclare accepter le risque accru d'une violation du secret postal ou bancaire et/ou de la protection des données inhérent à ces modes de communication.
- 8.7 Les clientes et clients peuvent également supprimer la carte enregistrée dans une solution de paiement mobile. Cela n'entraîne pas la suspension de leur contrat avec PostFinance concernant l'utilisation de la PostFinance Card.

9. Enregistrement comptable des transactions par carte

- 9.1 La clientèle reconnaît tous les retraits d'espèces et les paiements d'achats de marchandises et de services effectués et correctement enregistrés à l'aide des cartes établies pour son compte. L'enregistrement est réputé correct lorsque les cartes ont été utilisées avec les moyens d'identification correspondants. L'enregistrement est également réputé correct lorsque les investigations d'ordre technique et administratif auxquelles PostFinance a procédé n'ont révélé aucun élément permettant de conclure à une erreur de saisie et qu'aucune panne de système n'a pu être prouvée.
- 9.2 En principe, les litiges concernant des prélèvements spécifiques sont à régler directement avec le vendeur, en particulier en cas de réclamation concernant la marchandise.
- 9.3 PostFinance débite les retraits effectués avec la carte du compte associé à la carte ou des comptes autorisés à cet effet.
- 9.4 Dans certains cas, le débit définitif du montant sur le compte est fait ultérieurement, ou le montant est simplement réservé de façon temporaire. Cela est notamment le cas dans les situations suivantes:
 - En cas de paiements en ligne, lorsque le montant autorisé peut rester réservé sur le compte de la titulaire ou du titulaire de la carte pendant une durée appropriée, c'est-à-dire jusqu'à la remise du montant d'achat effectif.
 - Si un montant est réservé pendant une période déterminée afin de garantir une prestation future (p. ex. caution en cas de location de

véhicule, réservation d'un hébergement, etc.), jusqu'à la remise du montant réservé effectif.

- Si le montant d'achat n'est pas connu de PostFinance au moment du contrôle de la transaction (p. ex. achat de carburant aux stations-service non desservies. PostFinance peut réserver un montant standard sur le compte jusqu'à la remise du montant d'achat effectif.
 - Si le montant à débiter a été calculé ultérieurement par le prestataire et indiqué en différé à PostFinance (p. ex. si la carte est utilisée à d'autres fins, comme prendre un billet de transports publics ou payer son parking). Un montant réservé ou provisoire débité est pris en compte dans la limite de la carte, entraînant ainsi une limitation des liquidités sur le compte.
- 9.5 Les crédits en relation avec la carte ou son utilisation peuvent parfois être faits avec plusieurs jours de retard. Cela peut notamment être le cas lorsque PostFinance est tenue de procéder à des investigations sur le fondement de ses obligations de diligence réglementaires.

10. Frais

PostFinance peut facturer des frais pour l'émission de la carte et le traitement des transactions faites avec celle-ci. Elle porte lesdits frais à la connaissance de la clientèle de façon appropriée. Des frais peuvent être facturés sur les retraits d'espèces (p. ex. retraits auprès de banques tierces, retraits sans PostFinance Card valable, etc.). Si, dans le cadre de l'utilisation de la carte, des coûts sont facturés à la clientèle par des tiers, leur remboursement ne peut être réclamé auprès de PostFinance.

11. Prise en charge du dommage

PostFinance prend à sa charge les dommages subis par les clientes et clients à la suite d'une utilisation abusive de la carte par des tiers, dans la mesure où ils sont à même de prouver que les Conditions générales de PostFinance et les conditions de participation applicables ont été respectées par eux-mêmes et les titulaires de la carte, et qu'aucune faute ne leur est imputable. Les personnes proches des clientes ou clients ou des différents titulaires des cartes, liés à eux par des liens familiaux ou autres (p. ex. partenaire, mandataire, personne vivant dans le même ménage, etc.), ne sont pas considérées comme des tiers au sens de cette disposition. Les dommages couverts par une assurance ainsi que les dommages de tiers et indirects ne sont pas pris en charge. Tout dommage constaté doit être annoncé sans tarder à PostFinance dès sa découverte. Le formulaire d'annonce du dommage ou l'annonce électronique du dommage doit être retourné à PostFinance ou porté à sa connaissance dans les dix jours à compter de sa réception. Toute responsabilité de PostFinance est exclue dans le cadre de prestations offertes par des tiers.

12. Dérangements techniques

Les dérangements techniques qui empêchent ou affectent l'utilisation de la carte ne donnent pas droit à des dommages-intérêts.

13. Informations aux distributeurs de billets et aux appareils

PostFinance décline toute responsabilité quant à l'exactitude et l'exhaustivité des données affichées par les distributeurs de billets et autres appareils. En particulier, des transactions peuvent ne pas s'afficher de suite. Les informations relatives aux comptes, dépôts, données comptables, ainsi que les informations généralement accessibles au public, telles que les cours des devises, sont réputées provisoires et non contraignantes à moins qu'elles ne soient expressément identifiées comme telles.

© PostFinance SA, octobre 2022