

# BILLINGONLINE

## ANNEXE CP BO: UTILISATION DE MOYENS DE PAIEMENT SANS ESPÈCES

### 1. Champ d'application

La présente annexe fait partie intégrante des CP BO et contient des prescriptions relatives aux moyens de paiement sans espèces acceptés dans le cadre de BillingOnline:

- Cartes de crédit VISA et Mastercard
- PostFinance Card et PostFinance E-Finance,
- TWINT

Dans le cadre de la solution de paiement BillingOnline, la Poste agit au titre d'intermédiaire de paiement et a conclu les contrats correspondants avec les acquéreurs et PostFinance SA. Les prescriptions suivantes se basent sur les normes des donneurs de licence, des acquéreurs ainsi que de PostFinance SA pour les différents moyens de paiement, et doivent être observées en tout temps par le participant.

### 2. Identification du participant

La Poste est tenue d'identifier le participant et son représentant légal ainsi que de saisir les activités commerciales du participant afin que l'acquéreur puisse les attribuer à la catégorie de branches correcte (code MCC). À ces fins, la Poste peut exiger du participant qu'il lui remette en particulier les documents suivants:

- extrait actuel du registre du commerce ou document comparable (pour les personnes morales);
- aucun document supplémentaire n'est nécessaire pour les communes, autorités et offices fédéraux;
- extrait actuel du registre du commerce pour les personnes physiques inscrites au RC;
- copie du passeport des personnes physiques qui ne sont pas inscrites au RC.

### 3. Changements du côté du participant

Le participant doit informer la Poste sans délai et par écrit de tout changement le concernant (p. ex. forme juridique, activité commerciale exercée, adresse, correspondance bancaire, représentation légale, points de vente ou infrastructure). La Poste est en droit de facturer au participant les charges découlant des modifications.

En cas de changements importants des circonstances de propriété et de contrôle du participant, celui-ci est tenu d'en informer la Poste par écrit au moins un mois à l'avance. Dans un tel cas, la Poste est en droit d'exiger une actualisation de l'identification du participant selon ce que prévoit le chiffre 2. Si d'importants risques en découlent pour la Poste, celle-ci est en droit de mettre fin avec effet immédiat à l'acceptation des moyens de paiement et ainsi au contrat avec le participant.

### 4. Obligations du participant

#### *Obligation générale de diligence*

Le participant s'engage à assurer, par des mesures adéquates, qu'aucune manipulation, en particulier aucune transaction abusive n'est possible. Le participant garantit en particulier que son infrastructure web (y compris tous les éléments de réseau correspondants) est protégée en conséquence.

#### *Exigences posées au domaine (site web) du participant*

Le participant garantit que sa présentation web (p. ex. site de vente en ligne) satisfait aux prescriptions suivantes:

- les CG sont bien visibles et consultables, et remplissent les conditions suivantes:
  - le nom et l'adresse du participant sont visibles;
  - le for compétent est défini;
  - le droit de résiliation est défini (aussi en cas d'exclusion de retrait);
- l'impressum est bien visible, porte le nom du participant et contient les informations de contact (adresse, numéro d'appel et adresse e-mail);
- les prix sont bien visibles, exhaustifs et le montant total présenté correspond à ce qui est débité via le moyen de paiement;

- les produits/prestations ainsi que les éventuels frais supplémentaires sont décrits de manière compréhensible et transparente;
- la recherche d'adresse du client final (en règle générale le titulaire du moyen de paiement) doit comprendre les éléments suivants:

- nom complet;
  - adresse/adresse postale complète;
  - adresse e-mail (dans la mesure où aucune vérification n'a encore eu lieu lors du processus d'enregistrement);
- avant le processus de paiement, les CG doivent être acceptées activement en cliquant sur un bouton correspondant de type «cliquez pour accepter» (click to accept, CTA). Le bouton CTA ne doit pas être présélectionné: le client final doit cliquer sur celui-ci de manière active. Si le client final n'a pas cliqué sur le bouton CTA (activation), un message d'erreur doit apparaître lors de la tentative de paiement, avec information correspondante;
  - le domaine (site Internet) doit être enregistré au nom du participant. Ceci est vérifié via une consultation en ligne du domaine (p. ex. via [www.hostpoint.ch](http://www.hostpoint.ch)), ou alors le participant met à disposition une facture établie à son nom portant sur l'enregistrement du domaine et présentant l'URL;
  - les logos reçus (VISA, Mastercard, PostFinance et TWINT) doivent être présentés de manière bien visible. Après résiliation du contrat ou sollicitation par la Poste, PostFinance SA, l'acquéreur ou un donneur de licence, le participant doit immédiatement cesser d'utiliser les logos.

### 5. Acceptation

#### *Obligations générales du participant*

Le participant s'engage à accepter tous les moyens de paiement pour le paiement de marchandises et/ou de services et ce, indépendamment du montant. Dans la mesure de ce qui est acceptable, le participant s'engage dans tous les cas à:

- ne pas répartir un paiement sur plusieurs transactions;
- ne pas désavantager ces moyens de paiement par rapport à d'autres moyens de paiement, et en particulier à ne pas exiger de supplément pour le paiement par ces moyens de paiement et à ne pas conférer de rabais aux clients finaux si ceux-ci renoncent à la solution de paiement BillingOnline en faveur d'autres moyens de paiement;
- ne pas permettre de retrait au comptant ou d'octroi de prêt contre inscription au débit du moyen de paiement (retraits en espèces);
- n'accepter les moyens de paiement pour le paiement de prestations qui ne peuvent pas être fournies immédiatement que si le client final est informé par écrit et de manière vérifiable (aussi par e-mail) de la prestation ultérieure;
- 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 correspondantes aptes à empêcher tout abus relatif aux moyens de paiement et à signaler immédiatement à la Poste tout soupçon d'abus.

#### *Exclusion de l'acceptation*

Le participant doit impérativement exercer une activité économique en Suisse. Dans le cadre de la solution de paiement BillingOnline, seules les transactions en francs suisses sont acceptées.

Le participant peut utiliser BillingOnline uniquement à des fins d'exécution de transactions ayant un lien direct avec l'activité économique indiquée (voir ch. 2 ci-dessus).

Le participant ne peut décompter via la Poste que les chiffres d'affaires dont il est lui-même l'ayant droit économique.

#### *Déroulement des avis de crédit*

Une inscription au crédit ne doit avoir lieu que suite à un débit préalablement enregistré et ne doit pas dépasser le montant débité. Le participant n'est pas autorisé à rembourser le client final pour une

merchandise reprise ou une prestation non fournie par un paiement en espèces ou d'une quelconque autre manière.

**6. Justificatifs de transaction (obligation de conservation)**

Les justificatifs de vente ou de transaction doivent être disponibles pour chaque transaction et être remis immédiatement à la Poste sur demande. Le participant conserve pendant 36 mois au moins à compter de la date de la transaction des copies des justificatifs électroniques, toutes les données de transaction et les bouclements journaliers (y c. les données sur les transactions uniques) ainsi que les données d'ordre correspondantes. Les données doivent être conservées sous forme cryptée et être protégées contre tout accès de tiers non autorisé.

**7. Compte destiné à la réception des rémunérations**

Pour la réception des rémunérations, le participant doit tenir un compte libellé au nom de l'entreprise ou du titulaire, auprès d'un établissement bancaire en Suisse. Pour le traitement correct, le numéro IBAN ou le numéro de compte doit être communiqué. Le participant est tenu de démontrer de manière satisfaisante que le compte bancaire avisé pour les paiements est tenu sous son nom (p. ex. confirmation par la banque).

**8. Contre-écritures et surveillance contre les fraudes**

Le client final ainsi que l'émetteur des moyens de paiement correspondants sont en droit de contester une transaction dans la mesure où les conditions préalables d'engagement d'une procédure de contre-écriture (charge-back) – en particulier la présence d'un motif de contre-écriture – (cf. chiffre 9) sont remplies.

Si une procédure de contre-écriture est engagée, le participant doit, sur demande de la Poste, lui envoyer dans les dix jours des copies de tous les justificatifs et documents (selon le chiffre 6) aptes à réfuter le motif de contre-écriture. Si le motif de contre-écriture ne peut pas être réfuté au moyen des justificatifs remis par le participant ou si le participant ne remet pas à temps les justificatifs demandés, la Poste est alors en droit d'exiger du participant le recouvrement des transactions déjà remboursées ou de les compenser avec les rémunérations dues («contre-écriture»). Dans ce cas, il revient au participant de revendiquer la somme face au client final, le cas échéant par voie de droit.

Si, après engagement d'une procédure de contre-écriture, le participant entend exécuter une inscription au crédit en faveur du moyen de paiement utilisé pour la transaction contestée, il doit en informer la Poste. En cas d'approbation par la Poste, le participant doit procéder à l'inscription au crédit selon le chiffre 5, Déroulement des avis de crédit.

Au cours de la procédure de contre-écriture, le participant doit renoncer à prendre toute mesure légale à l'encontre du client final ou du propriétaire du moyen de paiement.

**9. Motifs de contre-écriture**

Sous l'angle de l'acceptation, les motifs de contre-écriture suivants sont en particulier admis:

- le client final conteste la commande et/ou la réception des marchandises ou des prestations;
- le client final refuse les marchandises reçues parce qu'elles sont défectueuses ou ne correspondent pas à la commande;
- le client final se retire d'un achat de marchandises et/ou de prestations dans le délai de retrait légal;
- le client final fait valoir des prétentions à l'encontre du participant ou refuse pour d'autres motifs de payer la créance issue de la transaction.

**10. Surveillance contre les fraudes (fraud monitoring)**

Dans le cadre de la surveillance contre les fraudes, la Poste peut en tout temps émettre des directives à l'intention du participant, afin d'empêcher les fraudes. Les directives entrent en vigueur immédiatement après leur communication au participant et celui-ci est tenu de les appliquer intégralement.

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

**11. Compensation**

La Poste est en droit de compenser toute créance éventuelle vis-à-vis du participant avec l'avoir de transaction à payer au participant au titre des achats par carte de crédit. La Poste se réserve en particulier le droit, en cas de résiliation, de bloquer les indemnités au bénéfice du participant pour une période allant jusqu'à 180 jours à compter du terme du contrat, pour des raisons de sécurité, et de les compenser avec d'éventuelles créances existantes ou futures de la Poste vis-à-vis du participant (charge-backs).

**12. Pouvoir de la Poste de donner des instructions et fin de l'acceptation**

La Poste est compétente en matière d'acceptation des moyens de paiement auprès du participant et est en droit d'édicter en tout temps des directives à son intention relativement à l'application des dispositions de la présente annexe, des normes ou des prescriptions des donneurs de licence, des acquéreurs ainsi que de PostFinance SA. Si le participant n'observe pas les dispositions contractuelles ou les normes ou qu'il ne met pas en œuvre les directives de la Poste tel que prescrit, la Poste est en droit de bloquer l'acceptation des cartes de crédit auprès du participant et/ou d'y mettre fin, avec effet immédiat.

Le participant reconnaît que les donneurs de licence, les acquéreurs ainsi que PostFinance SA sont en droit d'imposer en tout temps le respect de leurs normes et d'interdire au participant et/ou à la Poste toute activité qui, à leurs yeux, pourrait entraîner un endommagement du système de paiement concerné ou qui pourrait induire un risque de dommage (y compris préjudice de réputation ou dommage à l'intégrité du système de paiement, ou dommage suite à la violation de l'obligation de confidentialité). Le participant s'engage à renoncer à tout acte susceptible d'entraver ou de limiter les droits des donneurs de licence, des acquéreurs et de PostFinance SA. La Poste est en droit de résilier avec effet immédiat le contrat conclu avec le participant si le donneur de licence, l'acquéreur ou PostFinance l'y enjoint.

Dans tous les cas, le contrat d'utilisation de BillingOnline conclu entre la Poste et le participant est résilié immédiatement sans que naissent d'autres obligations de la Poste (y compris le dédommagement pour frais ou dommages encourus) si la Poste perd son enregistrement en tant que facilitateur de paiement ou l'acquéreur sa licence relative à l'une des marques acceptées. La Poste décline toute responsabilité en ce qui concerne la fin de l'acceptation.

© Poste CH SA, avril 2019