

CONDITIONS DE PARTICIPATION

FONCTION DE TRANSMISSION D'ORDRES DE PAIEMENT

E-POST OFFICE

- 1 Champ d'application**

Les présentes conditions de participation pour la fonction de transmission d'ordres de paiement (ci-après «conditions de participation FTOP») règlent les rapports contractuels entre les clientes et clients (ci-après «clients») et Poste CH SA (ci-après «la Poste») dans le cadre de l'utilisation de la FTOP, de la plateforme E-Post Office ainsi que des prestations s'y rapportant (ci-après «E-Post Office»). Les conditions de participation FTOP complètent les conditions de participation E-Post Office. En cas de contradictions, ce sont les conditions de participation FTOP qui prévalent. Dans les applications d'E-Post Office, la fonction de transmission d'ordres de paiement est parfois également désignée par «paiement».
- 2 Rapports entre la Poste, le client et la banque / l'établissement financier**

Avec la FTOP, le client peut, en règle générale, transmettre des ordres de paiement à des établissements financiers sous forme électronique à partir de son compte E-Post Office comme il l'est décrit au chiffre 6. La Poste attire l'attention du client sur le fait que le traitement ultérieur ou l'exécution des ordres de paiement transmis de cette manière dépendent notamment de ses relations d'affaires avec les établissements financiers concernés.

Le client est conscient du fait que les établissements financiers peuvent soumettre la suite du traitement d'ordres de paiement transmis via la FTOP à d'autres mécanismes de contrôle (mécanismes d'identification et d'authentification, etc.).

Le client prend connaissance du fait que l'établissement financier peut facturer des frais au client pour le traitement de l'ordre de paiement. La facturation est fonction du contrat conclu entre le client et l'établissement financier. L'établissement financier peut notamment être amené à facturer des frais lorsque le nombre de transactions gratuites convenu pour une période donnée est dépassé.

Le client accepte que la Poste transmette les ordres de paiement selon ses indications aux établissements financiers qu'il a choisis, en sachant que les données tombent dans la zone d'influence de l'établissement financier au point de transfert de l'interface avec la banque.
- 3 Obligation de clarification du client**

La Poste fait remarquer au client que des établissements financiers interdisent parfois à leurs clients de remettre des ordres de paiement en ayant recours à la FTOP ou à des instruments similaires. Parfois, la remise n'est autorisée que sous certaines conditions. Il relève de la responsabilité exclusive du client de clarifier la recevabilité auprès de l'établissement financier concerné avant toute utilisation de la FTOP.

Le client est tenu d'utiliser la FTOP exclusivement pour la transmission d'ordres de paiement à des établissements financiers acceptant l'emploi de la FTOP de la manière prévue par le client. L'attention du client est attirée sur le fait que souvent les établissements financiers ne recommandent pas ou interdisent la saisie et/ou l'enregistrement de certaines données d'accès sur des sites tiers. Le client est responsable s'il agit à l'encontre des directives du contrat e-banking.
- 4 Aucune obligation pour la Poste concernant le contrôle du contenu**

Il relève exclusivement de la responsabilité du client d'utiliser la FTOP. Ce dernier prend connaissance du fait que la Poste ne procède à aucune vérification matérielle des ordres de paiement saisis en vue de leur transmission. Si les conditions formelles décrites au chiffre 6 sont remplies pour un ordre de paiement saisi par le client en vue de sa validation par son établissement financier, la Poste prend seulement en charge la transmission des données selon les indications du client.
- 5 Obligation de vérification du client**

Le client est tenu de vérifier l'ensemble des informations de l'ordre de paiement avant sa transmission à l'établissement financier et de les adapter s'il y a lieu.
- 6 Description de la prestation**
 - 6.1** La fonction de transmission d'ordres de paiement
La Poste offre désormais aux clients de son service en ligne E-Post Office la possibilité de traiter des factures électroniques ou physiques (sur papier) via la plate-forme et de transmettre un ordre de paiement à l'établissement financier souhaité. Cette dernière opération est simplifiée grâce à la lecture automatique des données de paiement inscrites sur le bulletin de versement.
 - 6.2** Procédure de base
Le client reçoit des factures électroniques dans E-Post Office ou des factures physiques dans sa boîte aux lettres. Il photographie les factures physiques à l'aide de l'E-Post Office App et les charge sur E-Post Office. Les factures sont maintenant archivées sous forme numérique dans E-Post Office.
Le client peut traiter ses factures et transmettre un ordre de paiement à sa banque ou à son établissement financier en quelques clics seulement. Pour cela, il doit au préalable avoir conclu avec sa banque un contrat e-banking. Par ailleurs, il doit s'agir d'un établissement financier compatible au sens du chiffre 6.3.
E-Post Office valide les indications de l'ordre de paiement quant aux aspects formels. Cela comprend le numéro de compte et, pour les BVR (bulletins de versement avec numéro de référence), la ligne de codage du bulletin de versement.
Une fois saisies, les informations de paiement sont affichées au client. Après la vérification au sens du chiffre 5 et la validation par le client, les informations de paiement – généralement complétées par l'indication qu'elles ont été saisies via la FTOP – sont transmises à l'établissement financier par l'intermédiaire d'une connexion sécurisée.
La Poste n'exécute elle-même aucun paiement. Elle transmet uniquement des ordres de paiement ayant été vérifiés et validés par le client. La FTOP transmet uniquement des ordres de paiement jusqu'à un certain montant par bulletin de versement. La valeur correspondante est affichée dans l'application. Les établissements financiers traitent l'ordre transmis selon les conditions convenues avec le client.
 - 6.3** Etablissements financiers pris en charge
Les établissements financiers permettant la transmission d'ordres de paiement figurent sur <http://epostoffice.ch/fr/zauef>. La Poste ne saurait garantir la joignabilité de ces établissements financiers. Les établissements financiers peuvent modifier leur joignabilité à tout moment sans que la Poste en soit informée ou puisse influencer sur ce changement.

7 Moyens d'identification

7.1 Accès à la fonction de transmission d'ordres de paiement
L'accès à la FTOP est accordé à toute personne s'étant identifiée en tant qu'utilisateur en saisissant les éléments d'identification valables pour E-Post Office ou le login à poste.ch. La Poste n'est pas en mesure de contrôler l'identité de la personne connectée. La Poste ne reconnaît donc pas si un tiers se connecte à la place du client avec les moyens d'identification de ce dernier.

Les moyens d'identification requis sont les suivants:

- a) l'adresse e-mail du client,
- b) le mot de passe choisi librement par le client et
- c) le code complémentaire, valable une seule fois, transmis en temps réel au client par la Poste sous forme de mTAN (numéro de transaction mobile) sur un numéro de téléphone mobile sélectionné et activé par le client et devant être saisi après l'entrée de l'adresse e-mail et du mot de passe valables.

L'introduction d'autres moyens d'identification reste réservée.

En règle générale, l'ordre de paiement ne peut être transmis à l'établissement financier que si le client prouve son identité en fournissant en plus son numéro de contrat ou son nom d'utilisateur ainsi que son mot de passe pour l'e-banking de l'établissement financier et un autre élément de sécurité prévu par l'établissement financier.

7.2 Attribution de la responsabilité

Toute personne ayant fourni une preuve d'identité valable conformément au chiffre 7.1 (auto-identification) est considérée par la Poste comme étant autorisée à utiliser la FTOP. La Poste transmet en règle générale tous les ordres de paiement saisis à la suite d'une preuve d'identité valable.

A tout moment et sans indication de motifs, la Poste peut rejeter la transmission d'ordres de paiement saisis et contrôler la preuve d'identité du client d'une autre manière.

Le client reconnaît sans réserve comme ayant été autorisés par lui tous les ordres de paiement transmis, qui sont saisis et validés pour transmission dans le cadre de la FTOP à l'aide de ses moyens d'identification, sous réserve des cas pour lesquels la Poste n'aurait pas décelé de vices de légitimation par négligence grave ou intentionnellement.

8 Devoirs de diligence du client

Le client est tenu de modifier son mot de passe à intervalles réguliers. Le mot de passe ne doit pas être un code pouvant être trouvé facilement, par exemple une suite de chiffres déductible des circonstances personnelles du client (par exemple numéros de téléphone, date de naissance, etc.).

Le client prend acte du fait que la Poste ne lui demandera jamais par e-mail de divulguer ses moyens d'identification en tout ou partie. Le client ne doit jamais répondre à des e-mails de ce type.

Dès que le client reçoit le code d'activation pour l'activation du téléphone mobile choisi pour la preuve d'identité par mTAN, il est tenu de procéder immédiatement à l'activation, conformément aux prescriptions de la Poste.

Les moyens d'identification doivent être tenus secrets et protégés contre l'utilisation abusive de la part de tiers. Les mots de passe ne doivent pas être déposés ni enregistrés sous forme non sécurisée sur le terminal final du client.

Le client ne remet pas les moyens d'identification à des tiers.

Le client assume les risques résultant de l'utilisation (abusives) des moyens d'identification.

S'il existe des raisons de supposer qu'une personne non autorisée connaît les caractéristiques d'authentification du client ou a un accès non autorisé à la plateforme ou à certaines des fonctions qui y sont proposées, le client le signalera immédiatement au Service à la clientèle de la Poste ou modifiera le mot de passe.

En cas d'indices révélant que des personnes non autorisées ont eu accès au terminal final du client, le client ne s'en servira plus pour utiliser la FTOP jusqu'à ce que le problème d'accès soit résolu. Le client contrôle à intervalles appropriés auprès de ses établissements financiers que les ordres de paiement transmis et validés au moyen de la FTOP ont effectivement été exécutés.

En cas de dommage, le client doit contribuer au mieux en fonction de ses connaissances à élucider le cas et à réduire la portée du dommage. Si le dommage est consécutif à un acte illicite, il est tenu de porter plainte à la police.

9 Communication via Internet et retransmissions des établissements financiers

Le client prend connaissance et accepte le fait que les données soient transportées via un réseau ouvert accessibles à tous (Internet). Les données sont ainsi transmises parfois au-delà des frontières sans possibilité de contrôle, même dans les cas où les systèmes émetteurs et récepteurs se trouvent dans un même pays.

Les paquets de données sont cryptés avant le transfert.

Selon l'établissement financier, un ordre de paiement transmis via la FTOP à un établissement financier peut être suivi d'un retour d'information de l'établissement en question aux systèmes de la Poste. Ce retour d'information est affiché au client dans E-Post Office.

Les informations suivantes peuvent faire l'objet d'un retour (liste non exhaustive, éléments différents selon l'établissement financier):

- Ordre de paiement reçu
- Ordre de paiement transmis
- Ordre de paiement refusé
- Ordre de paiement exécuté (payé)

Par l'établissement d'une connexion avec l'établissement financier, le client demande en même temps la réception d'un message d'état de la part de l'établissement financier concerné conformément aux modalités et dans l'étendue décrites ci-dessus. Le retour peut aussi être demandé manuellement pour des paiements individuels.

10 Sécurité de la FTOP et risques

Tout comme E-Post Office, la FTOP répond à des exigences de sécurité élevées. Elle présente un système de sécurité à plusieurs niveaux et transmet les données uniquement sous forme cryptée. En principe, les données ne peuvent donc pas être consultées par des tiers. Malgré cela, une sécurité absolue ne peut être garantie, même si les systèmes intègrent toujours les dernières nouveautés techniques. Il se peut en particulier que l'infrastructure du client présente un point faible majeur sur lequel la Poste n'a aucune influence.

Le client confirme qu'il utilise la FTOP en ayant conscience notamment des risques suivants: 1. Des mesures de sécurité insuffisantes peuvent faciliter l'accès à des tiers non autorisés. 2. Il est impossible d'exclure la possibilité que des tiers (fournisseur d'accès Internet, etc.) créent des enregistrements des transmissions effectuées via la FTOP. 3. Il existe le risque que des personnes non autorisées accèdent au terminal final ou à l'infrastructure du client pendant l'utilisation d'Internet. 4. Lors de l'utilisation d'appareils reliés par Internet, il existe un risque de contamination par des logiciels malveillants.

11 Recours à des tiers

La Poste peut à tout moment recourir à des tiers pour fournir la prestation FTOP.

12 Exclusion de responsabilité de la Poste

Toute responsabilité de la Poste pour des dommages causés au client en raison d'une négligence légère ou moyenne est exclue dans le cadre de la législation applicable. La Poste décline toute responsabilité – dans la mesure où la loi le permet – en particulier pour les dommages directs, indirects ou consécutifs, les pertes de profit ou de données. La Poste décline également toute responsabilité pour les dommages causés par des auxiliaires ou des tiers mandatés par elle (par exemple sous-traitants, fournisseurs, etc.) à la suite d'une négligence légère ou moyenne. La Poste décline également toute responsabilité – dans les limites du cadre légal – pour les dommages résultant d'une utilisation contraire à la loi ou aux conditions contractuelles de la FTOP.

Les exclusions de responsabilité précitées valent autant pour les prétentions contractuelles que pour les prétentions extracontractuelles. Les prétentions relevant de la responsabilité du fait des produits et des dommages corporels restent réservées.

La responsabilité de la Poste pour les préjudices causés au client suite à des erreurs de transmission, des retours d'information erronés de la part des établissements financiers au sens du chiffre 9, à des cas de force majeure, de défauts techniques ou de pannes, en particulier en raison d'une absence de connexion Internet, à des interventions illicites au niveau des installations et réseaux de télécommunication, à une surcharge du réseau, à l'encombrement volontaire des accès électroniques provoqué par des tiers, à des interruptions ou d'autres insuffisances est exclue dans la mesure où la loi l'autorise.

13 Modifications des prestations et blocage

La Poste peut modifier, actualiser ou développer la prestation à tout moment. La Poste peut également suspendre entièrement ou partiellement l'exploitation ou l'accès à la FTOP à tout moment et sans préavis ou en limiter la disponibilité pour des motifs techniques ou juridiques (par exemple en raison d'exigences légales ou réglementaires, sur la base d'un ordre officiel ou pour des raisons de sécurité). Le blocage et son éventuelle levée sont notifiés au client par un moyen approprié.

14 Abus

En cas d'indice indiquant un comportement contraire à la loi ou aux conditions contractuelles, la Poste peut exiger de la part du client qu'il utilise la prestation de manière conforme sur le plan légal et contractuel, peut modifier, limiter ou suspendre la fourniture de prestations sans préavis et sans compensation, peut annuler le contrat sans préavis et sans compensation et éventuellement demander des dommages-intérêts ainsi que la libération des revendications de tiers.

15 Protection des données

De façon générale, les dispositions en matière de protection des données des conditions de participation E-Post Office auxquelles il est fait référence s'appliquent.

Le client accepte que dans le cadre du processus de support relatif au règlement des sinistres la Poste puisse communiquer les données du client (nom, prénom, date et heure de la transmission de l'ordre de paiement, montant) à l'établissement financier correspondant.

16 Durée et résiliation

Le contrat portant sur l'utilisation de la FTOP est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par le client dans un délai de résiliation de 30 jours. La Poste peut résilier le contrat sans indication de motifs, moyennant un préavis de 30 jours. Le chiffre 14 reste réservé.

La résiliation du service «Login Centre clientèle» ou du service E-Post Office déclenche automatiquement la résiliation du présent contrat.

© Poste CH SA, octobre 2018