



## Conditions Générales Edition du 01.01.2021 – v. P002 applicables au paiement par facture

Les présentes Conditions générales s'appliquent aux paiements par facture avec SWISSBILLING SA (ci-après « SWISSBILLING » ou « SWB ») dont le siège est Rue du Caudray 4 à CH-1020 RENENS. En choisissant ce moyen de paiement, le client accepte les présentes Conditions générales.



### A. Qu'est-ce que la solution de paiement par facture SWISSBILLING ?

- 1.1 Une solution de paiement.** SWISSBILLING est une solution de paiement qui permet de payer les achats en ligne ou hors ligne, par facture, en une ou plusieurs fois.
- 1.2 Basée sur une cession de créance.** Sur le plan juridique, le paiement par facture avec SWISSBILLING correspond à une cession de créance du prestataire à SWISSBILLING : le rôle de SWISSBILLING est limité à l'encaissement du prix de la prestation. Étant cédée à SWISSBILLING, la facture (la créance cédée) doit être payée à SWISSBILLING uniquement. Si le client paie la facture au prestataire directement, il ne se libère pas valablement et court le risque de devoir payer la facture deux fois !
- 1.3 Le prestataire reste l'interlocuteur principal du client.** Les obligations du prestataire, liées au contrat de vente ou toute autre obligation concernant la commande, demeurent entières : c'est donc à lui que le client doit s'adresser pour toute question ou tout problème concernant l'exécution de la prestation convenue, qu'il s'agisse de la livraison, de retours de marchandises, de la qualité de la commande, de l'exécution de la prestation ou autre.

### B. Qui peut utiliser la solution de paiement par facture SWISSBILLING ?

- 2.1 Contrôle de solvabilité.** Pour des motifs de sécurité, de contrôle des risques et pour lutter contre le surendettement, SWISSBILLING soumet la possibilité de payer par facture à un processus de contrôle interne, basé principalement sur un traitement informatique automatisé. Dans le cadre de ce contrôle, SWISSBILLING vérifie l'identité du client, son adresse, sa solvabilité et contrôle que la limite de paiement ne soit pas dépassée. En aucun cas SWISSBILLING ne peut être obligée d'accepter une demande de paiement par facture ni devoir motiver les motifs de sa décision. Cela étant :
  - Les personnes dont l'adresse ne figure pas dans les bases de données usuelles, en particulier auprès de La Poste ou chez CRIF AG à Zürich, ne peuvent pas utiliser la solution SWISSBILLING. Ces dernières doivent s'adresser à CRIF AG à Zürich ([www.crif.ch](http://www.crif.ch)) pour que leur adresse soit mise à jour.
  - Le contrôle de solvabilité est effectué en prenant, notamment, en compte les expériences de paiement de SWB ainsi que les données figurant dans la base de données CRIF AG à Zürich ([www.crif.ch](http://www.crif.ch)). Pour toutes questions concernant les informations contenues dans la base de données CRIF AG, il convient de suivre le processus de demande figurant sur le site de CRIF AG.
- 2.2 Demande d'explication.** Les clients peuvent adresser leur demande d'explication sur le refus de la transaction par SWISSBILLING à l'adresse suivante : [support@swissbilling.ch](mailto:support@swissbilling.ch). Une preuve d'identité leur sera demandée pour assurer la protection et la confidentialité des informations requises. La réponse est donnée dans un délai de principe de 15 jours.

### C. Quels sont les frais à charge du client en faveur de SWISSBILLING ?

- 3.1 Frais de facturation et d'envoi postal.** SWISSBILLING peut facturer au client des frais de facturation, à savoir un montant par facture, fixé en pourcentage de la commande et/ou en valeur absolue. Le montant de ces frais est annoncé, de manière claire et appropriée, dans le cadre du processus de check-out. Ils peuvent varier selon le mode de facturation choisi (email ou voie postale).
- 3.2 Frais de paiements échelonnés jusqu'à 3 fois ou transactions portant sur un montant de moins de CHF 500.00.** Lorsque SWISSBILLING propose un paiement en plusieurs tranches, chaque tranche peut entraîner, selon les conditions contractuelles du prestataire, le paiement de frais de dossiers supplémentaires. Le montant de ces frais est annoncé, de manière claire et appropriée, dans le cadre du processus de check-out.
- 3.3 Frais de duplicata et de recherche d'adresse.** Pour toute demande de duplicata de facture au format papier, SWISSBILLING peut facturer une somme de CHF 5.00. Si l'adresse indiquée par le client lors de la commande n'est pas ou plus valable, SWISSBILLING est également en droit de facturer des frais de recherche d'adresse forfaitaires de CHF 25.00.
- 3.4 Frais de remboursement.** Les remboursements au client donnent lieu à une taxe de traitement de CHF 25.00.

### D. Que se passe-t-il en cas de retard de paiement ?

- 4.1 Demeure de paiement.** Les factures dues à SWISSBILLING doivent être payées dans les échéances indiquées sur la facture ou à l'échéance des tranches de paiement convenues. A défaut de paiement aux échéances, le client est en demeure de paiement, sans que SWISSBILLING ne doive procéder à une mise en demeure formelle.
- 4.2 Frais de rappels.** Lorsque le client est en demeure, il doit s'acquitter envers SWISSBILLING de frais de rappels. Les frais de rappels sont de CHF 20.00 pour le premier rappel et de CHF 20.00 par rappel supplémentaire. Si la facture fait l'objet d'un paiement en plusieurs tranches, le retard dans le paiement d'une des tranches convenues entraîne l'exigibilité immédiate du solde de la facture, en capital, frais et intérêts.
- 4.3 Frais de plan de paiement.** Lorsque le client demande à SWB un plan de paiement (à savoir l'échelonnement du paiement d'une facture au-delà de la ou des échéances initialement convenue(s)), SWB peut facturer des frais de dossier de CHF 5,00 par mensualités pour les montants inférieurs à CHF 750.00. Pour les montants supérieurs à CHF 750.01, SWB facture 2% du montant total de la facture à titre de frais de dossier.
- 4.4 Frais de recouvrement.** À défaut de paiement de la facture à ou aux échéance(s) indiquée(s), SWISSBILLING peut confier le recouvrement à des tiers et a le droit de céder la/les créance(s) sur facture en cause. En cas de transfert à un prestataire de recouvrement, les frais de traitement du recouvrement, définis selon les recommandations de l'association Suisse des Sociétés Fiduciaires de Recouvrement ([www.inkassoverband.ch/fr/](http://www.inkassoverband.ch/fr/)), sont mis à la charge du client comme suit :
  - Frais de CHF 50.00 pour une facture jusqu'à CHF 49.00 ;
  - Frais de CHF 80.00 pour une facture de CHF 50.00 jusqu'à CHF 499.00 ;
  - Frais de CHF 150.00 pour une facture de CHF 500.00 jusqu'à CHF 999.00 ;
  - Frais de CHF 200.00 pour une facture de CHF 1'000.00 jusqu'à CHF 1'999.00 ;
  - Frais de CHF 300.00 pour une facture de CHF 2'000.00 jusqu'à CHF 4'999.00 ;
  - Frais de CHF 500.00 pour une facture de CHF 5'000.00 jusqu'à CHF 9'999.00 ;
  - Frais de 6% pour une facture supérieure à CHF 10'000.00.

Dans tous les cas, SWISSBILLING se réserve le droit de facturer, en sus, un intérêt moratoire à 8% par année, tout dommage supplémentaire et les frais et débours de procédure (poursuites ou autre).

- 4.5 En cas d'usurpation d'identité.** Lorsqu'un client indique qu'une personne a passé une transaction en utilisant son identité, sans son consentement, il lui revient de déposer une plainte pénale de ce chef auprès des autorités compétentes ou de démontrer de manière claire, par pièces, l'abus d'identité. Il doit ensuite transmettre à SWISSBILLING une copie de la plainte pénale, du rapport de police ou des autres preuves d'abus d'identité concernant la facture en cause. Dès réception de ces documents de la part du client, SWISSBILLING peut décider suspendre ses prétentions jusqu'à droit connu sur la plainte pénale.
- 4.6 En cas de fraude ou autre comportement délictueux.** La solution de paiement par facture SWISSBILLING doit être utilisée de bonne foi. Le client doit y renoncer s'il sait, pouvait ou aurait dû savoir, en faisant preuve d'un minimum d'attention, qu'il serait incapable de régler la transaction par facture dans les délais convenus. De même, un client n'a pas le droit d'utiliser différentes identités pour passer commande avec SWISSBILLING. Un tel comportement constitue une infraction, pénalement répréhensible. Il en est de même lorsque la commande est simplement tentée et qu'elle est refusée par SWISSBILLING. SWISSBILLING a pour pratique de dénoncer ce type de cas immédiatement, sans autres interpellations, auprès des autorités pénales compétentes.

### E. Protection des données personnelles et du secret professionnel

- 5.1 SWISSBILLING respecte les dispositions légales et réglementaires de protection des données personnelles applicables,** notamment la Loi fédérale sur la protection des données personnelles (LPD).
- 5.2 Lorsque le client sélectionne le mode de paiement par facture de SWISSBILLING, il accepte que ses données personnelles** (notamment : prénom et nom, rue, numéro, code postal, lieu, date de naissance, numéro de téléphone, panier de marchandises, historique de commandes, expériences de paiements, adresse IP) **soient traités par SWISSBILLING conformément à sa politique de confidentialité** (cf. 5.3 ci-après). La notion de « traitement » recouvre toute gestion de données personnelles, telle que la collecte, l'enregistrement ou le transfert à des tiers et/ou à l'étranger desdites données.
- 5.3 La Politique de confidentialité** sur la protection des données SWISSBILLING contient les informations détaillées concernant la manière dont SWB traite les données personnelles. Cette politique est publiée sur le site internet [www.swissbilling.ch](http://www.swissbilling.ch). Une copie peut également être obtenue en contactant le support [support@swissbilling.ch](mailto:support@swissbilling.ch), le prestataire ou en envoyant un courriel à [legal@swissbilling.ch](mailto:legal@swissbilling.ch). Les droits du client en la matière sont également énumérés dans la *Politique de confidentialité*.
- 5.4 En substance, SWISSBILLING traite les données personnelles du client dans la mesure et pour autant que celles-ci sont nécessaires à l'acceptation et à la gestion de son service de paiement par facture,** notamment au recouvrement des factures, à la gestion des relations d'affaire avec le client, à l'exécution des prestations convenues, à la conclusion de contrats, pour répondre aux questions du client, à des fins d'évaluation, d'amélioration et de développement de nouveaux produits ainsi qu'aux prestations, fonctions et obligations légales et réglementaires de SWISSBILLING, de CEMBRA MONEY BANK AG et des sociétés du groupe CEMBRA MONEY BANK AG. Dans ce cadre, pour décider si elle accepte ou refuse les demandes de paiement par facture qui lui sont soumises, SWISSBILLING procède à une appréciation de manière informatisée en utilisant des données liées au client et à la commande. Les données utilisées peuvent provenir des données que le client lui remet, de sa propre base de données et/ou être fournies par des tiers contractuellement liés à SWISSBILLING. SWISSBILLING est susceptible de contrôler la solvabilité du client auprès d'une base de données spécialisées et/ou auprès de l'Office des poursuites et/ou tout autre moyen licite.
- 5.5 Dans le respect des dispositions légales et réglementaires de protection des données applicables, notamment la LPD, de celles liées à la protection du secret professionnel, et moyennant votre consentement, SWISSBILLING, CEMBRA MONEY BANK AG et les sociétés du groupe CEMBRA MONEY BANK AG sont autorisées à traiter, à transférer, à élaborer et à utiliser, pour leur propre compte ou pour un tiers, les données personnelles recueillies (p.ex. sur les factures traitées), ce à des fins d'analyse de qualité et/ou d'efficacité, de suivi complet et efficient, et ou à des fins commerciales et marketing.** En particulier, SWISSBILLING est autorisée à faire parvenir au client des informations relatives aux produits et prestations offerts par SWISSBILLING, par CEMBRA MONEY BANK AG et par les sociétés du groupe CEMBRA MONEY BANK AG ainsi que les partenaires commerciaux sélectionnés. SWISSBILLING peut mandatier des tiers pour l'envoi de telles informations. SWISSBILLING veille à ce que les sous-traitants et destinataires des données personnelles soient soumis aux obligations de confidentialité et de protection des données correspondantes.
- 5.6 Levée du secret professionnel.** En signant le contrat de facturation SWISSBILLING, le client accepte que le prestataire transmette à SWISSBILLING certaines informations détaillées liées à la facturation de ses prestations. Ces informations peuvent contenir le détail des prestations effectuées, le nom de parties prenantes, le nom de lieux, etc. Lorsque le client signe un contrat de facturation avec SWISSBILLING, il consent donc à ce que des informations potentiellement soumises au secret professionnel soient transmises à SWISSBILLING et que le prestataire soit relevé de son obligation de secret professionnel pour la facturation de ses prestations.

### F. Exclusion de responsabilité

- 6.1 La responsabilité de SWISSBILLING, de ses employés ou de ses mandataires est généralement exclue pour tout dommage découlant des prestations fournies, sous réserve de la faute grave ou du dol au sens de l'art. 100 al.1 CO, notamment en cas de refus d'acceptation ou d'indisponibilité de son service pour l'exécution d'une commande.**

### G. Divers

- 7.1 Interdiction de la compensation.** Les factures dues à SWISSBILLING par le client ne peuvent pas être compensées avec les prétentions réclamées au prestataire.
- 7.2 Modification des Conditions générales.** SWISSBILLING peut modifier les présentes Conditions générales en tout temps moyennant un préavis par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la transaction. En l'absence d'objection écrite de la part du client dans un délai de 30 jours dès l'envoi de la notification, les modifications seront considérées comme acceptées.
- 7.3 Droit applicable et for juridique.** En cas de litige, le droit suisse est seul applicable. Le for juridique est à Lausanne (Suisse).
- 7.4 Pour toute question,** le client peut joindre SWISSBILLING SA à l'adresse, Rue du Caudray 4, CH- 1020 Renens.