

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 Zurich, ne peuvent pas utiliser la solution SWISSBILLING. Ces dernières doivent s'adresser à CRIF AG à Zurich ([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 Zurich ([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.** Les solutions de paiement de SWISSBILLING sont en principe proposées gratuitement, pour autant qu'aucune prestation supplémentaire ne soit sollicitée ou que d'autres charges ne soient occasionnées. Les frais d'envoi postal sont clairement indiqués de manière appropriée lors du check-out.
- 3.2 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.
- 3.3 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 25.00 pour le premier rappel et de CHF 25.00 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 recouvrement.** A 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.inkasoverband.ch/fr/](http://www.inkasoverband.ch/fr/)), sont mis à la charge du client comme suit :
  - Frais de CHF 50.00 pour une facture jusqu'à CHF 20.00 ;
  - Frais de CHF 70.00 pour une facture de CHF 21.00 jusqu'à CHF 50.00 ;
  - Frais de CHF 100.00 pour une facture de CHF 51.00 jusqu'à CHF 100.00 ;
  - Frais de CHF 120.00 pour une facture de CHF 101.00 jusqu'à CHF 150.00 ;
  - Frais de CHF 149.00 pour une facture de CHF 151.00 jusqu'à CHF 250.00 ;
  - Frais de CHF 195.00 pour une facture de CHF 251.00 jusqu'à CHF 500.00 ;
  - Frais de CHF 308.00 pour une facture de CHF 501.00 jusqu'à CHF 1'500.00 ;
  - Frais de CHF 448.00 pour une facture de CHF 1'501.00 jusqu'à CHF 3'000.00 ;
  - Frais de CHF 960.00 pour une facture supérieure à CHF 3'000.00.

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).

- 4.4 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.
- 4.5 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 et vérification de la solvabilité

- 5.1 Général.** SWISSBILLING respecte strictement les dispositions légales et réglementaires en matière de protection des données, notamment la loi fédérale sur la protection des données (LPD). SWISSBILLING est responsable des traitements de données suivants. La politique de confidentialité de SWISSBILLING (ci-après "politique de confidentialité") contient des informations précises sur la manière comme SWISSBILLING traite les données personnelles. La politique de confidentialité en vigueur peut être consultée sur le site <https://swissbilling.ch/fr/politique-de-confidentialite>.
- 5.2 Sources de données.** Lorsque vous utilisez l'option de paiement de SWISSBILLING, vos données personnelles (p. ex. prénom et nom, adresse e-mail et postale, date de naissance, numéro de téléphone, panier d'achat, historique des commandes, habitudes de paiement, informations sur la solvabilité, adresse IP et dispositif-ID) sont traitées conformément à la politique de confidentialité. SWISSBILLING reçoit les données personnelles traitées directement de votre part, de la banque de données de SWISSBILLING et d'autres sociétés du groupe Cembra Money Bank SA (celles-ci sont indiquées sous [www.cembra.ch/gruppe](http://www.cembra.ch/gruppe) ; ci-après "sociétés du groupe Cembra"), de commerçants affiliés et de partenaires de coopération de SWISSBILLING, des agences de solvabilité comme Intrum SA et CRIF AG, d'autorités comme les offices des poursuites ainsi que d'autres tiers mentionnés dans la politique de confidentialité de SWISSBILLING. Si SWISSBILLING reçoit des données des sociétés du groupe Cembra, vous renoncez expressément au secret bancaire dans ce contexte.
- 5.3 Objectifs du traitement des données.** SWISSBILLING traite les données personnelles des clients aux fins suivantes : vérification de l'identité et de la solvabilité, mise à disposition et gestion de l'option de paiement et du service (par ex. encaissement des factures, gestion des relations commerciales avec le client, exécution des prestations convenues, conclusion du contrat, réponse aux questions des clients, évaluation et amélioration et développement de nouveaux produits), prévention des risques et de la fraude, ainsi qu'à d'autres fins stipulées dans la politique de confidentialité. Vous acceptez que SWISSBILLING et les sociétés du groupe Cembra traitent vos données personnelles à des fins de marketing et d'évaluation (notamment pour des analyses et des enquêtes sur la qualité et/ou l'efficacité, pour établir des profils et vous proposer des produits et des services des sociétés du groupe Cembra et de tiers par courrier, e-mail, SMS ou dans l'App - si disponible). **Vous pouvez révoquer à tout moment votre consentement à la communication électronique et à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing par courrier, par e-mail : [legal@SWISSBILLING.ch](mailto:legal@SWISSBILLING.ch) ou dans l'application (si elle existe).**
- 5.4 Décisions individuelles automatisées.** SWISSBILLING prend des décisions individuelles automatisées concernant l'acceptation ou le refus d'une option de paiement, sur la base des données clients et des données de commande transmises. En cas de refus, vous pouvez demander que la décision soit réexaminée par une personne physique.
- 5.5 Traitement des données de la commande.** Vous prenez connaissance du fait que SWISSBILLING peut externaliser certaines activités, en particulier dans le domaine de l'administration de la relation contractuelle (par ex. traitement de la demande et du contrat, y compris contrôle de la solvabilité, correspondance, rappels et encaissement) ainsi que la sauvegarde des données, en tout ou partie, à des tiers en Suisse et à l'étranger. SWISSBILLING peut également confier à des tiers (p. ex. partenaires de coopération, commerçants, agences) l'analyse de vos données personnelles et l'envoi d'offres des sociétés du groupe Cembra. Dans ce cas, SWISSBILLING veille à ce que les sous-traitants et les destinataires des données personnelles soient soumis à l'obligation de confidentialité et de protection des données correspondante.
- 5.6 Transmission internationale.** En principe, SWISSBILLING enregistre et traite les données personnelles du client exclusivement en Suisse et dans l'UE. Dans certains cas, les sous-traitants de SWISSBILLING peuvent toutefois traiter des données personnelles dans le monde entier. Ces cas sont décrits dans la politique de confidentialité de SWISSBILLING. SWISSBILLING s'assure que les législations locales garantissent une protection des données adéquate selon l'annexe 1 de l'Ordonnance sur la protection des données (OPDO), si la législation ne garantit pas une protection des données suffisante, que la protection des données est assurée par d'autres moyens, notamment des clauses contractuelles standard ou d'autres garanties appropriées.

## 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, notamment en cas de refus d'acceptation ou d'indisponibilité de son service pour l'exécution d'une commande, sous réserve de la faute grave ou du dol au sens de l'art. 100 al.1 CO..

## 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.