

Factsheet Modes de paiement possibles

Le présent factsheet sert à décrire en détail les différents modes de paiement possibles.

1. Modes de paiement

L'utilisation d'un service en ligne payant présuppose le règlement du montant dû avec l'un des modes de paiement acceptés par la Poste. Pour cela, la Poste propose en principe les possibilités de paiement suivantes:

- Facture
- Avoir
- Cartes de débit et de crédit
- TWINT
- Bons

Le client dispose des modes de paiement qui lui sont proposés par le service en ligne concerné. Les modes de paiement proposés peuvent varier selon le service en ligne. La Poste se réserve le droit de refuser au client un mode de paiement sans avoir à en préciser le motif. Chaque mode de paiement est présenté et décrit en détail ci-dessous.

1.1 Facture

Le mode de paiement Facture est en principe proposé au client dans la mesure où une adresse de domicile vérifiée est disponible et où un éventuel contrôle de solvabilité est concluant. La Poste se réserve le droit de refuser le mode de paiement Facture à un client sans avoir à en indiquer le motif. La Poste peut à tout moment exiger du client qu'il fournisse une garantie appropriée, en particulier lorsque ledit client a son domicile ou son siège commercial à l'étranger ou qu'il le transfère à l'étranger, lorsque sa solvabilité donne lieu à des doutes, lorsqu'il ne respecte pas les délais de paiement ou lorsqu'il a déjà causé des pertes à la Poste.

Les clients privés ont la possibilité de solliciter une facture pour certaines prestations en ligne dès lors que la première commande par période de facturation s'élève à au moins CHF 20.–. Ensuite, l'utilisateur concerné peut payer les prestations sur facture jusqu'à une limite déterminée par période de facturation. S'agissant du paiement de créances arrivées à échéance qui peuvent résulter de différents services en ligne, la Poste peut également adresser au client une facture groupée périodique. Par ailleurs, une facture est établie par la Poste lorsque l'avoir du portefeuille électronique ne suffit pas à couvrir le montant dû. Les clients commerciaux ont en plus la possibilité de demander une facture mensuelle regroupant

toutes les prestations postales qui ont été utilisées au cours de la période en question.

Les factures de la Poste sont, sauf indication contraire, payables sous 30 jours suivant l'envoi au client. Tout rappel pour non-paiement est facturé au client CHF 20.– par rappel, en plus des autres frais de recouvrement, et les éventuels intérêts moratoires lui sont facturés à hauteur de 5% du montant dû. La Poste se réserve le droit de céder les montants non payés des factures pour lesquels le rappel est resté infructueux à une entreprise chargée du recouvrement.

1.2 Chargement de l'avoir

Le centre clientèle de la Poste offre au client la possibilité de charger de l'avoir sur son compte client, ce qui lui permet ensuite d'utiliser les services en ligne payants de la Poste. Le client peut charger son compte client avec une carte de débit ou de crédit valide, sur facture ou avec un bon (y compris un bon pour le personnel). La limite maximale est de CHF 3000.–.

Si l'avoir en compte ne suffit pas au paiement du montant dû, le montant peut être facturé, l'ordre peut être refusé ou l'accès au service bloqué. L'avoir en compte ne porte pas d'intérêts.

Tous les avoirs d'un compte client sont imputés au client et versés uniquement sur son compte privé ou commercial, indépendamment des autres utilisateurs. Le client doit communiquer les informations correspondantes à la Poste. Les avoirs restants inférieurs ou égaux à CHF 5.– ne sont pas reversés. L'avoir restant doit être utilisé pendant le délai de résiliation conformément au chiffre X des CG LCC ou pendant le délai fixé par la Poste. Après l'expiration de ce délai ou en cas de suppression pour cause d'inactivité conformément au chiffre VI. 4. des CG LCC, les avoirs restants inférieurs ou égaux à CHF 5.– deviennent irrévocablement la propriété de la Poste.

1.3 Cartes de débit et de crédit

Dès lors que le client paie avec une carte de débit ou de crédit, les conditions que le client a convenues avec l'émetteur de cartes de débit ou de crédit s'appliquent. Si l'émetteur de cartes de débit ou de crédit révoque a posteriori la comptabilisation, la Poste est habilitée à facturer la créance conformément au chiffre 1.1.

Les cartes de débit ou de crédit enregistrées ne valent que pour un compte utilisateur à l'intérieur d'un compte client. Les utilisateurs n'ont pas accès aux cartes enregistrées par d'autres utilisateurs du compte client.

1.4 TWINT

Le mode de paiement TWINT est une application d'achat et de paiement avec laquelle le client peut régler de manière simple et pratique les services en ligne payants via son téléphone mobile. TWINT permet au client de charger de l'avoir sur son compte TWINT et d'effectuer ensuite des achats dans le cadre de certains services en ligne de la Poste. Les conditions que le client a convenues avec la société TWINT AG s'appliquent.

1.5 Bons (y compris bons pour le personnel)

Le mode de paiement incluant les bons de la Poste ou les bons pour le personnel permet au client d'effectuer des achats dans le cadre de certains services en ligne de la Poste.

Poste CH SA
Contact Center Poste
Wankdorffallee 4
3030 Berne

Téléphone 0848 888 888
Téléfax 0844 888 888
www.post.ch/fr
serviceclientele@post.ch

LA POSTE 
Dynamique jaune.