



# Conditions Générales - Consumers

applicables au paiement par facture et dispositions sur la protection des données.  
Edition du 01.01.2018 – v. P001

Les présentes Conditions générales s'appliquent aux achats effectués par facture avec SWISSBILLING SA (ci-après « SWISSBILLING » ou « SWB »), dont le siège est au Chemin des Fayards 2 à CH-1032 ROMANEL-SUR-LAUSANNE. En choisissant ce moyen de paiement, l'acheteur confirme accepter les présentes Conditions générales. Celles en vigueur lors de l'achat sont applicables à cet achat.

## 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 vous permet de payer vos achats en ligne ou hors ligne, par facture, en un maximum de trois tranches en l'espace de trois mois dès la commande.
- 1.2 **Basé sur une cession de créance.** Sur le plan juridique, le paiement par facture avec SWISSBILLING correspond à une cession de créance de votre prestataire à SWISSBILLING : le rôle de SWISSBILLING est strictement limité à l'encaissement du prix de la prestation. En tant que cessionnaire de la créance, SWISSBILLING a le droit de vous réclamer le paiement de la facture dans le délai de paiement indiqué.
- 1.3 **Votre prestataire reste votre interlocuteur principal pour la commande.** Les obligations de votre prestataire, liées au contrat de vente ou toute autre obligation concernant la commande, demeurent entières : c'est donc à lui qu'il convient de vous 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. SWISSBILLING ne s'occupe que des questions relatives au paiement de la prestation.
- 1.4 **Sous différentes formes.** Lors de votre commande, vous pouvez choisir durant le processus de check-out, si vous souhaitez recevoir la facture par email au format pdf ou par envoi postal. Les frais de facturation, dans ces deux cas, peuvent être différents.

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

- 2.1 **Les personnes majeures, solvables, non interdites et domiciliées en SUISSE ou au LIECHTENSTEIN.** La solution de paiement par facture SWISSBILLING est disponible pour les personnes physiques majeures, ayant l'exercice des droits civils, domiciliées en Suisse ou au Liechtenstein et bénéficiant de moyens financiers suffisants pour passer commande. Les personnes morales peuvent utiliser la solution de paiement SWISSBILLING. Pour ce faire, elles doivent avoir leur siège en Suisse ou au Liechtenstein.
- 2.2 **Acceptées par SWISSBILLING.** 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 de l'acheteur, 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, SWISSBILLING communique volontiers ce qui suit :
  - (a) Les personnes dont l'adresse ne figure pas (ou pas encore) dans les bases de données usuelles, en particulier auprès de La Poste ou chez CRIF AG à Zürich, ne peuvent en principe pas utiliser la solution de paiement par facture SWISSBILLING. Ces dernières doivent nous adresser tout document qui prouve leur adresse actuelle (carte d'identité, permis, contrat de bail, etc.) de sorte que nous puissions l'actualiser. Ce processus peut prendre quelques jours de sorte que, si l'achat doit être effectué à court terme, l'acheteur doit sélectionner un autre moyen de paiement disponible ;
  - (b) Le contrôle de solvabilité est effectué en prenant notamment en compte nos expériences de paiement passées 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.
  - (c) Les personnes qui reçoivent un refus lié à la limite de paiement sont informés par email de cette limite. Il convient dès lors qu'ils réduisent le montant de leur commande si cela est possible. A défaut, l'acheteur doit sélectionner un autre moyen de paiement disponible ou, si une facture n'est pas encore payée auprès de SWISSBILLING, la payer dans les plus brefs délais. Leur limite s'en trouvera augmentée d'autant.

Les acheteurs 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 pourra leur être demandée pour assurer la confidentialité des informations requises.

## C. Quels sont les frais à charge de l'acheteur en faveur de SWISSBILLING ?

- 3.1 **Frais de facturation et d'envoi postal.** SWISSBILLING peut facturer à l'acheteur 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 paiement échelonnés.** Lorsque SWISSBILLING propose un paiement en plusieurs tranches, chaque tranche entraîne le paiement de frais de dossiers supplémentaires. Pour les commandes inférieures à CHF 450.00 (hors frais de livraison), SWISSBILLING facture des frais de dossiers de CHF 3.00 par mensualités. Pour les commandes supérieures à CHF 450.00 (hors frais de livraison), SWISSBILLING facture 2% de frais de dossiers, ceux-ci étant répartis équitablement sur les trois acomptes.
- 3.3 **Frais de duplicata et de recherche d'adresse.** Pour toute demande de duplicata de facture au format papier, adressée par la Poste, SWISSBILLING facture une somme de CHF 2.00. Si l'adresse indiquée par l'acheteur lors de la commande n'est pas ou n'est plus valable, SWISSBILLING est en droit de facturer des frais de recherche d'adresse forfaitaires de CHF 18.00.
- 3.4 **Frais de remboursement.** En dehors des cas de défaut ou de rappel d'un produit, les remboursements à l'acheteur donnent lieu à une taxe de traitement administratif de CHF 25.00.
- 3.5 **Frais de rappels et dédommagement au sens de l'art. 106CO.** Voir ci-dessous, art. 4.2.

## D. Que se passe-t-il si je ne paie pas ma facture ?

- 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 fixées ou convenues, l'acheteur est en demeure de paiement, sans que SWISSBILLING ne doive procéder à une mise en demeure formelle. Dès cet instant, SWISSBILLING procédera au blocage de toute nouvelle commande et peut informer CRIF AG de cette situation.
- 4.2 **Frais de rappels et de recouvrement.** Lorsque l'acheteur est en demeure de paiement, il doit s'acquitter envers SWISSBILLING de frais de rappels, dont le montant est indiqué dans les conditions contractuelles du prestataire. A défaut de telles indications spécifiques, les frais de rappels de SWISSBILLING sont de CHF 15.00 pour le premier rappel et de CHF 10.00 par rappel supplémentaire. Dans tous les cas, SWISSBILLING se réserve le droit de facturer, en sus, un intérêt moratoire et un dédommagement au sens de l'art. 106CO. 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. A défaut de paiement après les rappels d'usage, la créance sera transmise à notre partenaire de recouvrement. Des frais de recouvrement seront mis à votre charge, à hauteur de 15% au moins du montant de votre créance, hors frais de poursuites ou de procédure.
- 4.3 **En cas d'usurpation d'identité.** Lorsqu'un acheteur indique qu'une personne a passé une commande en utilisant son identité, sans son consentement, il lui revient de déposer une plainte pénale de ce chef auprès des autorités pénales compétentes ou auprès de la police de son lieu de domicile. Il doit ensuite transmettre à SWISSBILLING une copie de la plainte pénale ou du rapport de police concernant la facture en cause. Dès réception de ces documents de la part de l'acheteur, SWISSBILLING suspendra ses prétentions à son endroit jusqu'à droit connu sur la plainte pénale.
- 4.4 **En cas de fraude ou autre comportement délictueux.** La solution de paiement par facture SWISSBILLING doit être utilisée de bonne foi. L'acheteur 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 l'achat par facture dans les délais convenus. De même, un acheteur 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. Divers

- 5.1 **Interdiction de la compensation.** Les factures dues à SWISSBILLING par l'acheteur ne peuvent pas être compensées avec les prétentions réclamées au prestataire.
- 5.2 **Exclusion de responsabilité.** SWISSBILLING décline toute responsabilité en cas de refus d'acceptation ou d'indisponibilité de son service pour l'exécution d'une commande.
- 5.3 **Modifications 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 l'achat. En l'absence d'objection écrite de la part de l'acheteur dans un délai de 10 jours dès l'envoi de la notification, les modifications seront considérées comme acceptées.
- 5.4 **Droit applicable et for juridique.** En cas de litige, le droit suisse est seul applicable. Le for juridique est à Lausanne.



## Protection des données

Edition du 01.01.2018 – v. P001

SWISSBILLING décide si elle accepte ou refuse les demandes de paiement par facture qui lui sont soumises.

L'appréciation de SWISSBILLING est effectuée de manière informatique, en utilisant des données liées à l'acheteur et à la commande. Les données utilisées peuvent provenir des données que l'acheteur lui remet, de sa propre base de données et/ou être fournies par des tiers contractuellement liés à SWISSBILLING.

SWISSBILLING est une société fille de CEMBRA MONEY BANK SA, Bändliweg 20, 8048 Zürich. SWISSBILLING, CEMBRA MONEY BANK SA ainsi que toutes autres sociétés directement ou indirectement liées à CEMBRA MONEY BANK SA, forment ensemble le groupe CEMBRA (« groupe CEMBRA »).

En approuvant les présentes Dispositions sur la protection des données, l'acheteur consent à ce que SWISSBILLING et les membres du groupe CEMBRA traite ses données personnelles pour lui accorder le paiement par facture (notamment : prénom et nom, rue, numéro, code postal, lieu, date de naissance, numéro de téléphone) ou des données liées à la commande (notamment : panier de marchandises, historique de commandes, expériences de paiements, adresse IP). L'acheteur accepte également que SWISSBILLING enregistre ces données et les échange avec des tiers à certaines conditions. L'ensemble de ces conditions sont définies dans les sections suivantes.

### A. Quels sont les principes suivis par SWISSBILLING dans la protection des données ?

1. Le traitement responsable et conforme à la loi des données personnelles reste une préoccupation centrale pour SWISSBILLING SA, Chemin des Fayards 2, 1032 Romanel-sur-Lausanne ( ci-après « SWISSBILLING » ou « nous »). Les présentes Dispositions (« dispositions ») décrivent la manière dont nous traitons vos données personnelles. Dans la mesure où vous utilisez déjà des produits ou services de SWISSBILLING ou l'avez fait par le passé, les présentes dispositions concernent également vos données personnelles collectées par SWISSBILLING et déjà enregistrées auprès de celle-ci. SWISSBILLING est une société fille de CEMBRA MONEY BANK SA, Bändliweg 20, 8048 Zürich. SWISSBILLING, CEMBRA MONEY BANK SA ainsi que toutes autres sociétés directement ou indirectement liées à CEMBRA MONEY BANK SA, forment ensemble le groupe CEMBRA (« groupe CEMBRA »). SWISSBILLING traite les données personnelles dans le respect de la législation en matière de protection des données.

### B. Quelles données SWISSBILLING peut-elle traiter en particulier ?

2. SWISSBILLING traite vos données personnelles 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, à la réponse aux questions des marchands et des acheteurs en relation avec la facturation, 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 et de membres du groupe CEMBRA. La notion juridique de « traitement » recouvre toute gestion de données personnelles, en l'occurrence par le biais de la collecte, de l'enregistrement ou de la communication desdites données.

### C. SWISSBILLING peut-elle échanger des données avec des tiers ?

3. Dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat, SWISSBILLING est habilitée à obtenir des renseignements auprès des agences externes de contrôle de solvabilité, des membres du groupe CEMBRA, des services de l'administration publique, de la centrale d'information de crédit (ZEK), du centre de renseignements sur le crédit à la consommation (IKO) et de tout autre organisme (comme par exemple CRIF AG). SWISSBILLING est également habilitée à échanger des données avec le groupe CEMBRA, la ZEK, l'IKO et conformément à ses obligations légales avec d'autres organismes (comme par exemple CRIF AG). Vous reconnaissez le droit de la ZEK, de l'IKO et de CRIF AG de rendre de telles données accessibles à leurs membres ou clients affiliés. SWISSBILLING et les membres du groupe CEMBRA ont le droit d'enregistrer les informations correspondantes, de même que toutes données découlant de votre relation contractuelle avec SWISSBILLING dans leurs banques de données respectives sur la solvabilité.

### D. Quels traitements de données SWISSBILLING opère-t-elle ?

4. SWISSBILLING décide, en principe de manière informatique, parfois de manière manuelle, si elle accepte ou refuse les demandes de paiement par facture qui lui sont soumises. Sa décision dépend notamment des données mises à sa disposition par l'acheteur ou le client ou transmises par des tiers liés à elle par contrat. SWISSBILLING et le groupe CEMBRA peuvent évaluer et traiter les données des personnes qui présentent, notamment, des caractéristiques, susceptibles de porter atteinte aux intérêts de SWISSBILLING ou du groupe CEMBRA (p.ex. : comportement potentiellement déloyal, pénalement répréhensible ou pouvant provoquer une rupture de la relation contractuelle).

### E. SWISSBILLING est-elle autorisée à traiter des données à fins de marketing ?

5. SWISSBILLING et les membres du groupe CEMBRA ont le droit d'utiliser vos données, y compris celles obtenues auprès de tiers, à des fins de marketing et d'évaluation des risques sur le territoire national ou à l'étranger. Ces données portent particulièrement sur :
  - (i) Les données d'identification telles que le nom, le prénom ; le sexe ; l'âge, la date de naissance ; la nationalité ; l'adresse ; le numéro de téléphone, l'adresse e-mail ; le numéro de client ; la profession ;
  - (ii) Les données contractuelles telles que la date, le genre, le contenu, le partenaire contractuelle ; les habitudes de paiement ;
  - (iii) Les données relatives aux activités des clients telles que le genre de produits et de services achetées ; les préférences des clients ; les informations des clients transmises aux dispositifs terminaux telles que le type de dispositif, le nom du dispositif, le système d'exploitation et la version de celui-ci.

6. De plus SWISSBILLING et les membres du groupe CEMBRA ont le droit d'utiliser ces données dans le but de vous faire parvenir, à votre adresse postale, à votre email ou à votre adresse téléphonique (p.ex SMS), des informations relatives aux produits et prestations de SWISSBILLING, des membres du groupe CEMBRA ainsi que de partenaires commerciaux sélectionnés. SWISSBILLING peut mandater des tiers pour l'envoi de telles informations. Afin de vous présenter des offres ou de la publicité individualisée, ciblée et adaptée à vos besoins, nous élaborons des profils qui reposent sur une segmentation des groupes de clients. A cet effet, nous relient et analysons les données pertinentes à des fins de marketing. Vous consentez que SWISSBILLING transmette vos données au groupe CEMBRA à des fins de marketing et de publicité. **Vous pouvez vous opposer par écrit, à tout moment, au traitement de vos données à des fins de marketing auprès de SWISSBILLING.**

### F. SWISSBILLING peut-elle transmettre vos données à des tiers ?

7. Outsourcing (externalisation) du traitement de données et recours aux prestataires de services. SWISSBILLING peut externaliser ses prestations en partie auprès de tiers, en particulier dans les domaines du déroulement des processus commerciaux, de la sécurité IT et de commande du système, d'étude du marché, de calcul de risques de crédit et de marché liés aux affaires, de même que la gestion de relations contractuelles (p.ex : les demandes et exécution de contrats, le recouvrement, la communication avec les clients). **Vous consentez à ce que SWISSBILLING fasse traiter vos données à ces fins, par des tiers sur le territoire national et à l'étranger.**
8. Traitement de données à l'étranger et confidentialité du traitement. SWISSBILLING est légitimée à faire traiter des données personnelles dans des Etats sans cadre valide et adéquat de protection des données. Dans ces cas, SWISSBILLING se conforme complètement aux prescriptions légales ou recommandations mises en place par les autorités étatiques. Ainsi, une transmission des données intervient seulement, quand le destinataire des données s'engage préalablement au respect total des dispositions relatives à la protection des données selon la loi suisse sur la protection des données. **Dans ce cadre, vous consentez expressément à ce que SWISSBILLING traite ou fasse traiter librement et dans la mesure appropriée des données personnelles sur le territoire national et à l'étranger.** En outre, SWISSBILLING se réserve le droit de transmettre des données via internet. Internet est un réseau mondial, ouvert et accessible à tout un chacun. Bien que SWISSBILLING prennent les mesures appropriées pour la protection des données, rien ne garantit une protection absolue de la confidentialité.
9. Autres transmissions de données. Dans le but de se conformer à des obligations légales, SWISSBILLING peut transmettre des données à des tiers ou faire traiter celles-ci par des tiers. **Outre les dispositions décrites ci-dessus illustrant des cas de transmission, nous pouvons traiter vos données personnelles et les transmettre à des tiers, si cela est nécessaire ou approprié pour respecter la loi et les prescriptions en vigueur, pour contrôler leur respect et pour donner suite à des requêtes émanant des autorités compétentes.** Une telle transmission ou un tel traitement peuvent être admis en présence d'intérêts privés prépondérants. Un tel intérêt peut consister au soupçon d'un comportement pénalement répréhensible, déloyal ou pouvant provoquer une rupture de la relation contractuelle, au détriment de SWISSBILLING ou d'un membre du groupe CEMBRA.



**G. Combien de temps SWISSBILLING conserve-t-elle vos données ?**

10. **SWISSBILLING et les membres du groupe CEMBRA conservent toutes données personnelles pour les fins y correspondant (cf. chiffres 2, 3, 4 et 5 en haut de page). Dans les cas où des exigences légales ou réglementaires s'imposent, la durée de conservation se détermine en fonction des dispositions respectives applicables.** Aussi bien la centrale d'information de crédit (ZEK) que le centre de renseignements sur le crédit à la consommation (IKO), peuvent imposer à tous membres des obligations de conservation, dans le cadre de leurs obligations statutaires ou légales. Les informations relatives à de telles obligations sont publiées indépendamment et de façon complète par ces organismes (p.ex sur leur site internet). Dans ces cas, le délai de conservation s'aligne sur ces obligations.
11. **Dans les cas d'exception, il est possible que SWISSBILLING et le groupe CEMBRA conservent des données sur une plus longue période, dans le but de garantir des intérêts privés prépondérants.** Cela peut être en lien avec une enquête pénale, un comportement déloyal ou tout autre cas similaire. Une telle situation d'exception prévue par la loi, conduit à une suppression des données conservées dès la disparition du motif ayant justifié leur conservation.

**H. Quels sont vos droits par rapport à vos données personnelles ?**

12. **Droit d'accès aux renseignements.** Vous avez le droit, à tout moment, par écrit, et en principe gratuitement, d'obtenir des renseignements portant sur vos données traitées par nos services. Pour ce faire, nous vous recommandons de nous faire parvenir, joint à votre demande, une copie de votre passeport, respectivement de votre pièce d'identité. Nous vous recommandons également de nous indiquer de la façon la plus précise possible sur quelles périodes et pour quelles circonstances vous désirez obtenir ces renseignements.
13. **Droits de rectification et de suppression.** Vous avez le droit de demander la rectification de données personnelles inexactes. Une exigence de suppression peut entrer en ligne de compte si SWISSBILLING n'est pas tenu légalement, contractuellement ou pour toute autre raison de conserver lesdites données. Dans un tel cas, nous vous indiquerons en principe pour quelles raisons une suppression ne peut être effectuée.
14. **Droit de révocation.** Vous avez le droit de révoquer ou de vous opposer, en tout temps, à une demande de consentement pour le traitement de données. Vous pouvez nous notifier une telle communication, par écrit, à notre adresse.
15. **Contact.** Pour toute question, vous pouvez nous joindre à l'adresse suivante : SWISSBILLING SA, Chemin des Fayards 2, 1032 Romanel-sur-Lausanne.