

# Conditions générales

## d'utilisation des cartes de crédit et prépayées Supercard

Les présentes Conditions générales («CG») régissent la relation juridique entre TopCard Service SA (ci-après «TopCard») et

- le titulaire de la carte principale ou de la carte de partenaire concernant les cartes de crédit Supercard (ci-après «cartes de crédit») ou
- le titulaire de la carte prépayée concernant les cartes prépayées Supercard (ci-après «cartes prépayées»).

(Titulaire de la carte principale, de la carte de partenaire ou de la carte prépayée ci-après «titulaire de carte».)

(Cartes de crédit Supercard ou cartes prépayées Supercard ci-après «carte».)

Des dispositions spécifiques aux produits ou services s'appliquent par ailleurs.

Il convient de noter que certaines dispositions ne s'appliquent qu'aux titulaires d'une carte principale, d'une carte de partenaire ou d'une carte prépayée.

### 1 Relation liée à la carte et communications

- 1.1 Lorsque sa demande de carte est acceptée par TopCard, le titulaire de carte reçoit la carte demandée et, pour chaque carte, le code PIN y afférent. Le titulaire de la carte principale reçoit en outre une déclaration d'acceptation écrite.
- 1.2 De par sa signature sur la carte et/ou son utilisation, le titulaire de carte confirme de nouveau qu'il a reçu les CG et en accepte le contenu. Le titulaire de la carte principale confirme également ce faisant qu'il a reçu la déclaration d'acceptation et en accepte le contenu.
- 1.3 En cas de cartes de crédit, ces CG s'appliquent aussi aux cartes de partenaire et supplémentaires (ci-après aussi «carte») commandées en même temps que la carte principale ou ultérieurement.
- 1.4 Toute carte émise demeure la propriété de TopCard.
- 1.5 **Les communications de TopCard sont considérées**, sous réserve d'accords spéciaux relatifs aux envois:
  - 1.5.1 **dans le cas de cartes de crédit, comme notifiées au titulaire de la carte principale, ainsi qu'au titulaire de la carte de partenaire, lorsqu'elles ont été expédiées à la dernière adresse fournie par le titulaire de la carte principale ;**
  - 1.5.2 **dans le cas de cartes prépayées, comme notifiées au titulaire de la carte prépayée lorsqu'elles ont été expédiées au titulaire de la carte prépayée à la dernière adresse fournie par celui-ci.**
- 1.6 **Dans le cas de cartes de crédit, le titulaire de la carte principale est tenu d'informer tous les titulaires d'une carte de partenaire des modifications de ces CG et des autres conditions relatives à l'utilisation de la carte, en particulier concernant les tarifs, les intérêts de crédit et la déclaration relative à la protection des données de TopCard.**
- 1.7 Le titulaire de carte est tenu d'informer sans délai TopCard de toute modification des données fournies à TopCard, p. ex. nom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone mobile, coordonnées bancaires, etc.

### 2 Utilisation de la carte et autorisation des transactions

- 2.1 Dans le cadre de la limite de carte et de retrait individuelle pour les cartes de crédit (ci-après «limite de dépenses») ou du solde disponible de la carte et de la limite de retrait pour les cartes prépayées, des transactions peuvent être autorisées chez des commerçants et des prestataires de services (ci-après «commerces») du monde entier comme suit :
  - 2.1.1 lors de paiements par carte sur place ou de retraits d'espèces aux distributeurs ou aux guichets: en saisissant le code PIN, en signant le justificatif de vente ou simplement en utilisant la carte (p. ex. à un péage d'autoroute, dans un parc de stationnement ou lors d'un paiement sans contact) ou en indiquant le numéro de carte, la date d'expiration et (si exigé) le code de sécurité à trois chiffres (CVV, CVC) ou le nom figurant sur la carte ou d'une autre manière prévue par TopCard ou convenue avec TopCard ;
  - 2.1.2 lors de paiements à distance (via Internet, par téléphone ou par correspondance): en indiquant le nom figurant sur la carte, le numéro de carte, la date d'expiration et (si exigé) le code de sécurité à trois chiffres (CVV, CVC). Si le titulaire de carte a déjà enregistré ces données auprès de commerces pour le paiement de prestations récurrentes ou pour des paiements ayant fait l'objet d'une autorisation préalable (p. ex. pour des services en ligne, des abonnements ou des applications de billetterie), la date d'expiration de la carte peut être actualisée automatiquement (cf. chiffre 13.4). Sur Internet, la saisie d'un mot de passe, l'autorisation au moyen de l'application TopCard Security ou d'une autre manière prévue par TopCard ou convenue avec TopCard peut aussi être requise.

- 2.1.3 lors du paiement de marchandises et de services via d'autres canaux que ceux précités (p. ex. solutions de paiement mobiles): conformément aux conditions d'utilisation particulières ou à une autre procédure prévue par TopCard ou convenue avec TopCard.
- 2.2 Le titulaire de la carte principale ou de la carte prépayée reconnaît toutes les transactions autorisées au sens du chiffre 2.1 (également, pour les cartes de crédit, celles effectuées avec la carte de partenaire) et les créances des commerces qui en résultent. Il donne simultanément l'ordre irrévocable à TopCard de verser à ces derniers le montant dû sans autre formalité.
- 2.3 Le titulaire de carte utilise sa carte uniquement dans le cadre de ses possibilités financières et, pour les cartes prépayées, dans la limite du solde disponible sur la carte. L'utilisation de la carte à des fins illicites est interdite.
- 2.4 TopCard peut modifier à tout moment les possibilités d'utilisation de la carte et, pour les cartes de crédit, la limite des dépenses. La limite des dépenses de la carte de crédit figure sur le décompte de carte et dans TopCard E-Services, et peut également être demandée au Service clientèle. Pour les cartes prépayées, le montant du solde de carte correspond au montant versé sur la carte, après déduction des éventuels frais, taxes et commissions et des retraits/paiements déjà effectués. En cas de renouvellement ou remplacement de la carte, le solde de l'ancienne carte prépayée est reporté sur la nouvelle carte prépayée, après déduction des éventuels frais, taxes et commissions. Le solde disponible des cartes prépayées figure sur le décompte de carte et dans TopCard E-Services, et peut également être demandé au Service clientèle. Le solde maximal est établi par TopCard et peut être modifié en tout temps.

### 3 Tarifs, intérêts de crédit, taxes et commissions

- 3.1 Pour la carte et son utilisation, des frais, taxes et commissions (ci-après «tarifs») peuvent être facturés. Pour les cartes de crédit, des intérêts de crédit peuvent également être facturés. Les tarifs et intérêts de crédit (pour les cartes de crédit) sont communiqués avec la demande de carte et/ou sous la forme appropriée et peuvent être demandés à tout moment auprès du Service clientèle ou consultés sur le site Internet [topcard-service.ch](http://topcard-service.ch). En outre, des frais de tiers ainsi que les dépenses causées par le titulaire de carte peuvent être facturés.
- 3.2 Des modifications de tarifs et d'intérêts de crédit (pour les cartes de crédit) sont possibles à tout moment en fonction des conditions du marché ou des coûts en adaptant les listes / les fiches produits, et ce sans préavis pour des cas justifiés; ces modifications sont communiquées de manière appropriée. En cas de désaccord, le titulaire de carte peut résilier sa carte avec effet immédiat.
- 3.3 Pour les transactions effectuées dans une monnaie différente de celle de la carte, le cours de change appliqué est majoré de frais de traitement. Le cours de change appliqué comprend une majoration. La majoration pour l'utilisation du cours de change UBS peut être consultée sur [ubs.com](http://ubs.com) et demandée au Service clientèle.
- 3.4 En cas de transactions avec la carte, l'acquéreur (entreprise qui conclut des contrats d'acceptation des cartes de crédit et cartes prépayées avec les commerces) verse une taxe interchange à TopCard, car elle est l'émettrice de la carte. La taxe interchange sert entre autres à la couverture des frais courants, notamment des frais de traitement de la transaction et des frais liés aux risques de l'octroi de crédit, dans la mesure où ces frais ne sont pas déjà couverts par des frais tels que prévus au chiffre 3.1. La taxe interchange est disponible sur [topcard-service.ch](http://topcard-service.ch) et auprès du Service clientèle. En outre, TopCard peut recevoir de tiers (p. ex. des organismes de cartes internationaux) des contributions pour la promotion des ventes.

### 4 Décompte, modalités de paiement et de remboursement

- 4.1 Pour les cartes de crédit
  - 4.1.1 **TopCard accorde au titulaire de la carte principale un crédit équivalent au montant de la limite des dépenses.** Le crédit est porté au compte de la carte de crédit **en compte courant**. Toutes les transactions autorisées conformément au chiffre 2 et les tarifs / intérêts de crédit conformément au chiffre 3 sont comptabilisés sur le compte de carte de crédit. **L'intérêt de crédit convenu est dû pour tous les montants de transaction et les tarifs à compter de la date de transaction.**
  - 4.1.2 Le titulaire de la carte principale reçoit une fois par mois un décompte de carte sur les transactions autorisées au sens du chiffre 2 ainsi que sur les tarifs / intérêts de crédit dus au sens du chiffre 3 dans la mesure où des transactions ont été effectuées ou si des tarifs / des intérêts de crédit sont dus. Le titulaire de la carte principale est tenu de payer les montants facturés. Tous les litiges concernant des désaccords et des

réclamations portant sur des marchandises ou des prestations de services ainsi que sur les exigences en résultant (chiffre 8.1) ne délient pas le titulaire de la carte principale de son obligation de payer les montants facturés.

- 4.1.3 Si la carte de crédit comprend une option de paiement par acomptes, le titulaire de la carte principale a le choix entre le paiement du montant total de la facture et le virement d'un acompte (montant minimal: 5% du montant de la facture, mais au moins 50 CHF), jusqu'à la date de paiement indiquée sur la facture.
- 4.1.4 **TopCard ne préleve pas d'intérêt de crédit (chiffre 4.1.1) sur les montants facturés entièrement payés à la date de paiement.**
- 4.1.5 **Si, en revanche, le montant de la facture n'est pas payé dans le délai ou s'il ne l'est pas complètement, les intérêts de crédit sont facturés sur l'ensemble des montants de la transaction ainsi que sur les tarifs à partir de la date de transaction. Les intérêts de crédit dus figurent à chaque fois sur le décompte de carte suivant et sont facturés. Les paiements (par acomptes) sont pris en compte au moment du calcul des intérêts supplémentaires à partir de leur comptabilisation et imputés tout d'abord sur les créances d'intérêts ouvertes.**
- 4.1.6 Si le montant payé est inférieur au montant minimal (chiffre 4.1.3), la partie impayée du montant minimal est ajoutée au montant minimal du décompte de carte suivant. Dans ce cas, TopCard a le droit de demander le paiement immédiat de la totalité du montant de la facture en souffrance, y compris les tarifs / intérêts de crédit (chiffre 3), et de bloquer la carte. Les éventuels frais de rappel et d'encaissement éventuels sont à la charge du titulaire de la carte principale.
- 4.1.7 Si le paiement s'effectue par prélèvement automatique sur le compte d'une autre banque, TopCard est autorisée à communiquer à cette banque les données nécessaires (nom du titulaire de carte, adresse, date de la facture, numéro du compte de carte de crédit ainsi que montant de la facture et monnaie). Si le paiement est effectué via eBill, TopCard est autorisée à communiquer des données du contrat et des transactions (ci-après «données de la carte») à toutes les parties prenantes, p. ex. SIX Paynet SA et les partenaires de réseau qui peuvent faire appel de leur côté à d'autres prestataires de service.

## 4.2 Pour les cartes prépayées

- 4.2.1 Le titulaire d'une carte prépayée reçoit chaque mois un décompte de carte où figurent toutes les transactions autorisées selon le chiffre 2, les tarifs dus selon le chiffre 3 ainsi que le solde actuel de la carte, si des transactions ont été effectuées ou si des tarifs sont dus.
- 4.2.2 Le titulaire d'une carte prépayée est tenu de régler un éventuel solde négatif au plus tard jusqu'à la date de paiement figurant sur le décompte, au moyen d'un mode de paiement accepté par TopCard.
- 4.2.3 Si le solde reste négatif malgré la demande de TopCard, TopCard est en droit d'exiger le paiement immédiat du montant dû (y compris tarifs selon le chiffre 3) et de bloquer la carte. Les frais de rappel et d'encaissement éventuels sont à la charge du titulaire d'une carte prépayée.
- 4.2.4 Le titulaire d'une carte prépayée peut demander par écrit le remboursement du solde de la carte auprès du Service clientèle. Le remboursement est effectué exclusivement sur un compte de la Poste ou un compte bancaire suisse.

## 5 Moyens d'accès

- 5.1 TopCard met à disposition de titulaire de carte des **moyens d'accès personnels**, p. ex. code PIN, mot de passe, l'application TopCard Security, code d'activation, numéro de contrat (ci-après «moyens d'accès» ou «moyens de légitimation»). Ceux-ci ne peuvent être employés que pour une utilisation conforme à l'usage prévu. TopCard peut échanger ou modifier à tout moment les moyens d'accès personnels. **TopCard est autorisée à envoyer au titulaire de carte des codes de confirmation ou d'activation à usage unique au numéro de téléphone portable que celui-ci lui aura communiqué à cette effet.** Cela peut permettre à des tiers, tels qu'exploitants de réseau et fournisseurs de services, de conclure à l'existence d'une relation contractuelle ou d'accéder à des informations du titulaire de carte.
- 5.2 **Chaque personne qui se légitime avec les moyens d'accès personnels est considérée comme autorisée à donner des instructions contraignantes à TopCard.** TopCard est tenue d'effectuer la vérification de la légitimation avec la diligence d'usage. Les instructions reçues sont ensuite considérées comme ayant été données par le titulaire de carte. TopCard s'acquiesce correctement de son obligation lorsqu'elle donne suite à ces instructions dans le cadre de ses activités habituelles.

## 6 TopCard E-Services

- 6.1 TopCard peut proposer des services numériques (TopCard E-Services) au titulaire de carte. L'accès aux TopCard E-Services et aux fonctions correspondantes proposées a lieu après que le titulaire de carte s'est légitimé vis-à-vis de TopCard en utilisant ses moyens d'accès personnels. **D'éventuels accords supplémentaires pour l'utilisation des TopCard E-Services peuvent être présentés au titulaire de carte sous forme électronique une fois qu'il s'est légitimé avec succès. Les accords conclus par voie électronique ont la même valeur que des accords signés à la main.**
- 6.2 En raison du téléchargement, de l'installation et/ou de l'utilisation des applications ainsi que des interférences avec des tiers (p. ex. avec des fournisseurs de plateformes de distribution, des exploitants de réseaux, des fabricants d'appareils) ou de la possibilité d'utiliser des canaux de communication non cryptés (p. ex. des messages par SMS), l'utilisation des TopCard E-Services comporte des risques, notamment les suivants: (1) divulgation à des tiers de la relation contractuelle, la confidentialité

ne pouvant alors plus être garantie; (2) modifications/falsifications d'informations (p. ex. fourniture d'informations trompeuses); (3) interruptions du système, restrictions pour raisons de sécurité, suppression non autorisée de restrictions d'utilisation de l'appareil et autres perturbations pouvant empêcher l'utilisation; (4) abus suite à l'action de logiciels malveillants ou à une utilisation non autorisée en cas de perte de l'appareil.

- 6.3 En utilisant TopCard E-Services, le titulaire de carte accepte expressément les risques susmentionnés ainsi que, le cas échéant, les conditions d'utilisation séparées des services numériques.

## 7 Obligations de diligence

Le titulaire de carte doit en particulier remplir les devoirs de diligence suivants.

- 7.1 Le titulaire de carte signe la carte immédiatement après réception à l'endroit prévu à cet effet.
- 7.2 **Le titulaire de carte conserve les moyens d'accès et la carte soigneusement et séparément les uns des autres. Ni la carte ni les moyens d'accès ne peuvent être envoyés, transmis ou rendus accessibles de quelque manière que ce soit à des tiers** (p. ex. du fait de la saisie non sécurisée du code PIN). Les moyens d'accès ne doivent ni être notés sur la carte ni enregistrés par voie électronique non sécurisée, même sous une forme modifiée, ni pouvoir être facilement déterminés, c'est-à-dire à l'aide de numéros de téléphone, dates de naissance, numéro d'immatriculation du véhicule, etc. Lorsqu'il y a lieu de supposer qu'une personne tierce connaît les moyens d'accès, le titulaire de carte est tenu de les modifier immédiatement.
- 7.3 Le titulaire de carte doit toujours savoir où se trouve sa carte et vérifier régulièrement qu'elle est encore en sa possession. Lorsqu'il y a lieu de supposer qu'une personne non autorisée est en possession de la carte, il convient de la récupérer immédiatement. En cas de **perte, de vol, de confiscation ou d'utilisation abusive de la carte** ou de simple présomption à cet égard, le titulaire de carte doit **bloquer immédiatement** la carte (sans tenir compte d'un éventuel décalage horaire) ou la **faire bloquer via le Service clientèle**. En cas de soupçon d'actes délictueux, il est en outre tenu de déposer plainte sans délai auprès de la police locale (en Suisse ou à l'étranger), et de contribuer de bonne foi à l'examen de l'affaire ainsi qu'à la diminution du dommage.
- 7.4 Les décomptes périodiques sont à contrôler dès leur réception, de préférence à l'aide des justificatifs d'achat et de transaction conservés. Si le titulaire de carte souhaite faire une réclamation concernant d'éventuelles **irrégularités**, en particulier sur des débits relatifs à une **utilisation abusive de la carte**, il doit le faire par écrit **dès** la réception du décompte de carte, **mais au plus tard dans les 30 jours** (la date du cachet de la poste faisant foi) à compter de la date du décompte de carte, à l'adresse de TopCard. Si la réclamation n'intervient pas dans les délais prévus, cela peut constituer une violation, par le titulaire de carte, de son obligation de minimiser le dommage subi, dont il aurait à supporter les conséquences.
- 7.5 En cas de résiliation/blocage de la carte, le titulaire de carte est tenu d'en informer tous les partenaires contractuels auprès desquels la carte a été utilisée comme moyen de paiement pour des prestations faisant l'objet d'un renouvellement régulier (p. ex. abonnements à des journaux, cotisations de membre, services en ligne) ou pour des réservations/locations (p. ex. chambres d'hôtel, véhicules).
- 7.6 Les cartes expirées, invalides ou bloquées doivent être rendues inutilisables spontanément et sans délai.
- 7.7 Si le titulaire de carte ne reçoit pas sa nouvelle carte au moins 15 jours avant l'expiration de l'actuelle, il doit en informer immédiatement le Service clientèle.

## 8 Responsabilité

- 8.1 **Le titulaire de la carte principale ou de la carte prépayée est responsable de tous les engagements résultant de l'utilisation de sa carte. Le titulaire de la carte principale est en outre responsable de tous les engagements résultant de l'utilisation de la (des) carte(s) supplémentaire(s) et de partenaire.** Tout litige portant sur un désaccord et une réclamation concernant les marchandises ou services ainsi que les prétentions qui en découlent doit être réglé par le titulaire de carte directement avec le commerce concerné. En cas de renvoi de marchandise, une confirmation d'avoir ou, en cas d'annulation, une confirmation d'annulation doit être exigée.
- 8.2 Les risques relatifs à une utilisation frauduleuse de la carte sont en principe supportés par le titulaire de carte. Ils le sont dans tous les cas lorsque les transactions ont été autorisées en utilisant un moyen d'accès. Dans tous les autres cas, si la contestation est effectuée dans les délais (chiffre 7.4), TopCard assume les dommages résultant d'une utilisation frauduleuse de la carte par des tiers, à condition que le titulaire de carte ait respecté toutes les dispositions des CG (en particulier le chiffre 7) et qu'aucune faute ne puisse lui être imputée. Ne sont pas considérés comme des tiers au sens de ce chiffre les personnes proches, liées à la famille ou d'une autre manière au titulaire de carte, telles que p. ex. le partenaire, les mandataires ainsi que les personnes avec qui il partage son foyer. **Le titulaire de carte est tenu pour responsable de la totalité des transactions autorisées selon le chiffre 2.1 jusqu'au blocage éventuel de la carte.**
- 8.3 Le titulaire de carte est responsable des dommages survenus suite à l'envoi de la carte et/ou d'un/de moyen(s) d'accès.
- 8.4 Le titulaire de carte est lui-même responsable des dommages subis du fait de la possession ou de l'utilisation de sa carte. TopCard décline toute responsabilité si un commerce refuse d'accepter la carte comme moyen de paiement ou si la carte ne peut être utilisée pour des raisons

techniques ou par suite de la modification de la limite de dépenses (pour les cartes de crédit) ou de la limite de retrait d'espèces (pour les cartes prépayées), de la résiliation ou encore du blocage de la carte. TopCard décline aussi toute responsabilité lorsque la carte ne peut pas être utilisée à un distributeur ou si elle subit un dommage ou est inutilisable suite à une telle utilisation.

- 8.5 TopCard peut, même en cas de résiliation ou blocage de la carte, débiter au titulaire de la carte principale ou de la carte prépayée la totalité des montants provenant de prestations récurrentes (chiffre 7.5).
- 8.6 TopCard décline toute responsabilité pour les prestations annexes ou complémentaires offertes avec la carte ainsi que pour les dommages qui doivent être couverts par une assurance.

## 9 Renouvellement de carte

- 9.1 La carte et les prestations annexes ou complémentaires associées expirent à la fin du mois de la date figurant sur la carte. Le titulaire de carte reçoit en temps utile une nouvelle carte, à condition qu'elle n'ait pas été résiliée.
- 9.2 Si le titulaire de carte ne souhaite pas renouveler sa carte de crédit ou sa carte prépayée ni la/les carte(s) supplémentaire(s) et/ou de partenaire (pour les cartes de crédit), il doit en informer TopCard par écrit au moins deux mois avant la date d'expiration de la carte.

## 10 Blocage et résiliation

- 10.1 Le titulaire de carte ou TopCard peuvent, à tout moment et sans avoir à en indiquer les motifs, demander le blocage de la carte ou résilier par écrit le rapport contractuel. Pour les cartes de crédit, la résiliation de la carte principale s'applique automatiquement aussi à toutes les cartes de partenaire et supplémentaires.
- 10.2 La résiliation de la carte entraîne l'exigibilité sans autre formalité de toutes les sommes encore dues.
- 10.3 Pour les cartes prépayées, le remboursement du solde de la carte en cas de résiliation se fonde sur le chiffre 4.2.4. TopCard impute des taxes pour le remboursement. Les tarifs selon le chiffre 3 s'appliquent.

## 11 Acquisition, traitement et transmission de données concernant la capacité de crédit

Pour les cartes de crédit, afin d'examiner la demande de crédit et pour l'exécution du contrat, TopCard peut se procurer tous les renseignements nécessaires auprès des offices des poursuites, des bureaux de contrôles de l'habitant et de la Centrale d'information de crédit (ci-après «ZEK»); les membres sont entre autres des sociétés du secteur du crédit à la consommation, du crédit-bail et des cartes de crédit). Par conséquent, le titulaire de la carte principale libère ces organismes de l'obligation de protection des données et du secret de fonction. TopCard peut signaler à la ZEK les blocages de carte, les retards de paiement qualifiés et l'utilisation frauduleuse de carte. La ZEK est expressément autorisée à donner accès à ces données à d'autres membres de la ZEK.

De plus, le titulaire de la carte principale prend acte du fait que TopCard est tenue, en vertu de la Loi fédérale sur le crédit à la consommation (ci-après «LCC»), de demander au Centre de renseignements sur le crédit à la consommation (CRCC) des informations sur les engagements qui sont déclarés à son sujet. Par ailleurs, TopCard est, sous certaines conditions, tenue de par la LCC, de signaler au CRCC les retards de paiement. **Dans cette mesure, TopCard est déliée de son obligation de respecter la protection des données.**

## 12 Externalisation de secteurs d'activités et de prestations, traitement et transmission de données à des sociétés du groupe et à des tiers mandatés

- 12.1 TopCard peut déléguer des activités et des prestations à des sociétés du groupe et à des tiers en Suisse et à l'étranger. Les sociétés chargées du traitement des opérations par cartes ont également ce droit. Il peut aussi s'agir de pays qui ne disposent éventuellement pas d'une protection des données adéquate. TopCard et les sociétés chargées du traitement des opérations par carte prennent des mesures appropriées pour protéger les données du client et obligent tous les prestataires de services à garantir une protection des données adéquate. Sont notamment concernés le traitement des opérations par cartes, les contrôles des capacités de crédit, la création de documents et de cartes, la facturation, l'encaissement, la compliance, la gestion des données, l'informatique ainsi que les prestations du back-office et du middle-office et les activités de marketing qui peuvent être externalisées dans leur intégralité ou partiellement. Une telle externalisation peut requérir la transmission de données des cartes à des prestataires de services internes au groupe ou externes et il peut arriver que ces derniers aient recours également à d'autres prestataires de services. Le titulaire de carte prend acte du fait que, dans le cadre d'une telle externalisation, TopCard peut aussi communiquer des données permettant de tirer des conclusions sur son identité, en particulier des données personnelles, des données sur son métier, sur sa situation financière ainsi que des données de compte et des données de transactions, à des sociétés du groupe et à des tiers en Suisse et à l'étranger.
- 12.2 Le titulaire de carte prend acte du fait que TopCard communique les données des cartes à des sociétés du groupe en Suisse à des fins commerciales. En particulier, les données transmises serviront pour permettre un conseil complet et efficace à la clientèle et pour l'informer de l'offre de prestations des sociétés du groupe. TopCard s'assure que les destinataires des données de cartes sont liés par des obligations adéquates de confidentialité et de protection des données.

- 12.3 **TopCard ainsi que les sociétés du groupe et les tiers mandatés par TopCard en Suisse et à l'étranger sont autorisés à enregistrer, traiter, combiner et exploiter les données de carte pour établir à partir de celles-ci des profils. Ces données sont notamment utilisées par TopCard et les sociétés du groupe pour offrir le cas échéant au titulaire de carte un conseil personnalisé, des produits sur mesure et des informations sur les produits et services de TopCard ou ces sociétés du groupe ou de Coop Société coopérative (ci-après «Coop») ou ce sociétés du groupe, ainsi que pour des études de marché, pour le marketing et la gestion du risque.** Cela concerne en particulier les données suivantes: données relatives au titulaire de carte et au compte de carte de crédit ou prépayée ainsi que données relatives aux transactions par carte et aux prestations complémentaires. Le titulaire de carte peut renoncer, en l'indiquant dans sa demande de carte, aux offres et aux informations sur les produits et les services de TopCard et ces sociétés du groupe et de Coop et des sociétés de ce groupe; il peut à tout moment révoquer son accord pour l'avenir auprès du Service clientèle.

## 13 Organismes de cartes internationales

- 13.1 De par l'utilisation de la carte, les organismes de cartes internationales (Visa ou Mastercard) et leurs sociétés contractuelles chargées du traitement des transactions par carte ont connaissance des données relatives aux transactions (p. ex. numéros de cartes et de numéros de référence des transactions, montants et dates des transactions, informations sur les commerces). Dans certains cas (p. ex. achat d'un billet d'avion, notes d'hôtel, location d'un véhicule), ils peuvent aussi avoir connaissance d'autres données comme le nom du titulaire de carte ou de la personne pour laquelle la transaction a été effectuée. Le titulaire de carte accepte par ailleurs que les **commerces en Suisse transmettent les données des transactions à l'instance émettrice TopCard ou aux sociétés du groupe et aux tiers en Suisse et à l'étranger chargés du traitement, par le biais des réseaux internationaux de Visa ou Mastercard.**
- 13.2 Pour les **paiements à distance** via Internet, le commerce peut en outre transmettre des données telles que numéro de la carte, date et heure de l'achat, montant de la transaction, prénom et nom, numéro de téléphone et adresse e-mail, adresse de facturation et de livraison de l'acheteur ou du bénéficiaire du service, ainsi que le numéro de série de l'appareil et l'adresse IP à partir de laquelle a été effectué le paiement à l'instance émettrice TopCard ou aux sociétés du groupe et aux tiers en Suisse et à l'étranger chargés du traitement, par le biais des réseaux internationaux de Visa ou Mastercard. **TopCard ainsi que les sociétés du groupe et les tiers mandatés par TopCard en Suisse et à l'étranger sont autorisés à traiter, combiner, enregistrer et exploiter ces données en vue de l'autorisation d'une transaction et pour l'analyse de modèles de fraude et à établir à partir de là des profils.**
- 13.3 Les données transmises aux organismes de cartes internationales ou qui leur sont parvenues peuvent être traitées par ces derniers à leurs propres fins et selon leurs propres règles relatives à la protection des données (cf. visa.com et mastercard.com) en Suisse et/ou à l'étranger (y compris dans des pays qui ne disposent éventuellement pas d'une protection des données appropriée).
- 13.4 Les organismes de cartes internationales offrent des services d'actualisation. Ceux-ci servent à faire part aux commerces auprès desquels le titulaire de carte a enregistré ses données selon le chiffre 2.1.2, des actualisations de la date d'expiration de la carte. Grâce à cela, les paiements de prestations récurrentes ou les paiements ayant fait l'objet d'une autorisation préalable (p. ex. pour des services en ligne, des abonnements ou des applications de billetterie) peuvent être effectués automatiquement même après une actualisation de la date d'expiration de la carte. **Le titulaire de carte accepte que TopCard transmette aux organismes de cartes internationales le numéro de carte et la date d'expiration de sa carte à des fins de services d'actualisation ainsi que celles indiquées dans le formulaire correspondant sous [www.supercard.ch/cartedecredit](http://www.supercard.ch/cartedecredit).** Les organismes de cartes internationales ont en droit de recourir à des mandataires pour le traitement des données. Les organismes de cartes internationales et les mandataires chargés du traitement des données traitent ces données en Suisse et/ou à l'étranger (y compris dans des pays qui ne disposent éventuellement pas d'une protection des données appropriée). Dans tous les cas, des mesures appropriées sont néanmoins prises pour protéger les données des clients, et les mandataires chargés du traitement des données sont tenus de garantir une protection des données appropriée. **Les organismes de cartes internationales transmettent notamment le numéro de carte et la date d'expiration actualisée par leurs réseaux mondiaux à des commerces qui acceptent le service d'actualisation ainsi qu'à d'autres parties concernées (notamment aux acquéreurs).** TopCard donne au titulaire de carte la possibilité de renoncer aux services d'actualisation. Le titulaire de carte peut notifier son refus au Service clientèle à tout moment au moyen du formulaire correspondant, sous [www.supercard.ch/cartedecredit](http://www.supercard.ch/cartedecredit).

## 14 Autres informations sur la protection des données

- 14.1 Le titulaire de carte accepte que les données de la carte soient divulguées par TopCard en Suisse et à l'étranger pour obéir à des obligations de renseignement réglementaires ou légales ou pour préserver des intérêts légitimes (p. ex. dans le cadre d'une procédure de remboursement).
- 14.2 Dans le cas de cartes de crédit, le titulaire de la carte partenaire accepte que **le titulaire de la carte principale ait accès à toutes les don-**

- nées de la carte de partenaire et puisse divulguer ces données à des tiers.** Le titulaire de la carte principale prend acte du fait que le titulaire de la carte de partenaire a accès à ses propres données de carte de partenaire et qu'il peut les divulguer à des tiers.
- 14.3 La déclaration relative à la protection des données de TopCard est appliquée, pour autant que rien d'autre ne soit réglementé. Le titulaire de carte peut consulter la déclaration relative à la protection des données de TopCard sur [topcard-service.ch/politique-de-confidentialite](http://topcard-service.ch/politique-de-confidentialite) ou demander au Service clientèle de TopCard l'envoi d'une copie de cette déclaration relative à la protection des données.
- 15 Coopération avec Coop Société Coopérative, transmission et traitement de données**
- 15.1 Les prestations en rapport avec la carte, p. ex. le traitement des opérations par cartes, sont proposées et fournies par TopCard. Les prestations en rapport avec le programme Supercard de Coop (ci-après «Programme de Superpoints») sont proposées et fournies par Coop. En ce qui concerne le Programme de Superpoints, TopCard agit et traite les données – à l'exception du calcul et de la transmission des superpoints collectés sur la base des transactions réalisées avec la carte et des promotions (par exemple points de bienvenue) et de l'impression du numéro Supercard Coop sur la carte – sur ordre de Coop. Le Programme de Superpoints est soumis aux «Conditions générales relatives à Supercard» (ci-après «CG Coop Supercard»; cf. <https://www.supercard.ch/fr/tout-sur-la-supercard/cgv.html>). TopCard peut transmettre les informations et documents nécessaires au traitement des opérations (en particulier extraits de la demande de carte avec l'acceptation des CG Coop Supercard, le nom et les données du titulaire de la carte) à Coop. TopCard informe de plus Coop à des fins de marketing si un numéro Supercard Coop est associé à une carte. Il est de ce fait possible que Coop ou des tiers (p. ex. des prestataires de Coop) puissent en déduire l'existence d'une relation contractuelle de carte avec TopCard. TopCard exclut toute prétention en rapport avec le Programme de Superpoints. Tous les droits et prétentions résultant du Programme de Superpoints doivent être élevés vis-à-vis de Coop.
- 15.2 Le titulaire de carte prend acte du fait que les cartes sont associées à un numéro Supercard Coop et que l'utilisation de la carte permet de collecter des superpoints pour le Programme de Superpoints sur la base des transactions réalisées et de promotions (p. ex. points de bienvenue). En utilisant des cartes partenaires attachées à des cartes de crédit, des superpoints sont collectés pour le numéro Supercard Coop indiqué par le titulaire de la carte principale. Le numéro Supercard Coop (y compris code-barres) se trouve au verso de la carte. Ce numéro Supercard Coop permet de collecter des superpoints conformément aux CG Coop Supercard. La carte peut être associée (1) au numéro Supercard Coop existant ou (2) à un nouveau numéro Supercard Coop du titulaire de la carte principale ou de la carte prépayée ou (3) à celui d'une tierce personne si celle-ci donne son accord écrit. Si la carte doit être associée à un nouveau numéro Supercard Coop, le titulaire de la carte principale ou de la carte prépayée remet avec la commande de carte une demande de conclusion d'un contrat avec Coop selon les dispositions des CG Coop Supercard. Si cette demande est acceptée, un numéro Supercard Coop sera attribué au titulaire de la carte principale ou de la carte prépayée au nom de Coop. Si la carte de crédit est associée au numéro Supercard Coop d'une tierce personne, une éventuelle carte de partenaire ne peut être établie qu'au nom de cette tierce personne.
- 15.3 Il est de la responsabilité du titulaire de la carte principale ou de la carte prépayée d'indiquer à TopCard un numéro Supercard Coop valide et actif. **En l'absence de numéro Supercard Coop valide et actif, les superpoints collectés pendant ce temps avec la carte sur la base des montants dépensés et des promotions sont perdus.** En outre, TopCard peut dans ce cas bloquer la carte et résilier la relation contractuelle. Pendant la durée de la relation contractuelle, TopCard doit être informée de toutes les modifications en lien avec le numéro Supercard Coop. La perte ou le vol de la carte entraîne automatiquement le blocage du numéro Supercard Coop associé à la carte, que cette carte soit associée au numéro Supercard Coop du titulaire de la carte principale ou de la carte prépayée ou à celui d'une tierce personne. Dans ce cas un nouveau numéro Supercard Coop est automatiquement délivré au titulaire de la carte principale ou prépayée.
- 15.4 Pour permettre l'acquisition des superpoints sur la base des transactions réalisées avec la carte (volume de transactions) et des promotions, le titulaire de carte autorise TopCard à saisir les données suivantes et à les transmettre chaque mois à Coop: numéro Supercard Coop et nombre de superpoints collectés sur la base des transactions mensuel réalisées avec les cartes et des promotions.
- 15.5 **En cas de résiliation de la coopération entre TopCard et Coop, le titulaire de carte autorise TopCard, à communiquer une seule fois à Coop les données suivantes du titulaire de carte afin que Coop puisse lui soumettre une éventuelle offre consécutive spécifique à son segment: civilité, nom, prénom, rue, numéro de maison, commune, pays de domicile, adresse e-mail, informations produit sur les cartes (Visa, Mastercard, carte de crédit, carte prépayée), numéro Supercard Coop associé aux cartes, volume de transactions des cartes durant l'année qui a précédé la résiliation de la coopération (réparti en volume de transactions dans le groupe Coop et en dehors; les données des transactions ne sont pas transmises) et s'il a été fait usage de l'option de paiement par acomptes.** Les données d'anciens titulaires de carte qui, au moment d'une éventuelle résiliation de la coopération, n'ont plus de relation contractuelle avec TopCard, ne sont pas communiquées à Coop. Il est signalé expressément au titulaire de carte que la transmission et la divulgation à Coop constitue une communi-
- cation de données personnelles à un tiers qui n'entre pas dans le cadre de l'exécution du contrat de la part du client. Le titulaire de carte autorise TopCard à transmettre ces données à Coop au plus tard douze mois après la résiliation de la coopération entre TopCard et Coop. TopCard donne au titulaire de carte la possibilité de refuser la transmission de ces données. Le titulaire de carte peut faire part de son refus par téléphone ou par écrit au Service clientèle.
- 15.6 Le titulaire de carte est informé que Coop traite les données transmises sous sa responsabilité en vertu des chiffres 15.1, 15.4 et 15.5, à ses propres fins et selon ses propres règles relatives à la protection des données. **Les détails du traitement des données par Coop sont consultables sous <https://www.coop.ch/fr/protection-des-donnees.html>.**
- 16 Communication via des canaux électroniques non cryptés**
- 16.1 TopCard se réserve notamment le droit d'envoyer des **messages électroniques** tels que messages de sécurité (p. ex. des mises en garde contre la fraude) et recommandations relatives à la sécurité, notifications d'événements (y compris messages push), rappels de paiement, conseils, publications ainsi qu'informations générales et personnalisées sur les produits et les services au sens du chiffre 12.3 **via des canaux de communication non cryptés** aux numéros de téléphone ou adresses e-mail communiqués à TopCard. Ces messages peuvent faire apparaître que le titulaire de carte dispose de certains produits et services de TopCard, **ce qui permet à des tiers comme les exploitants de réseau et de services d'en déduire l'existence de la relation contractuelle.** En indiquant son adresse e-mail, le titulaire de carte accepte que cette adresse e-mail soit utilisée pour la communication entre TopCard et le titulaire de carte. **Tout e-mail reçu par TopCard et provenant de l'adresse e-mail indiquée est considéré comme rédigé par le titulaire de carte.** Dans le cadre de son obligation de diligence habituelle, TopCard se réserve le droit de contrôler (p. ex. par téléphone), si une instruction reçue par e-mail provient effectivement du titulaire de carte. Les e-mails sont traités dans le cadre du cours habituel des affaires. Si les informations transmises revêtent un caractère urgent, le titulaire de carte doit choisir un autre canal de communication assurant un traitement en temps voulu.
- 16.2 Les e-mails transitent pour la plupart par l'étranger via des installations ouvertes et donc accessibles à tous. L'utilisation d'e-mails non cryptés comporte donc **certaines risques**, en particulier (1) absence de confidentialité et, selon la législation dans les États impliqués dans la transmission, niveau de protection des données inapproprié; (2) modification ou falsification de l'adresse de l'expéditeur ou du contenu de l'e-mail; (3) usage frauduleux aux conséquences dommageables du fait de l'interception d'e-mails par des tiers; (4) interruptions de systèmes et autres dérangements de transmission susceptibles de retarder, d'altérer, d'entraîner des erreurs d'acheminement ou d'effacer les e-mails et les documents qui y sont attachés; et (5) présence de virus, vers informatiques, etc. propagés à l'insu de tous par des tiers via les e-mails et susceptibles de causer des dommages considérables. Le titulaire de carte accepte les risques inhérents à l'utilisation des e-mails, notamment le **risque de divulgation de la relation contractuelle et des informations confidentielles qui y sont liées vis-à-vis de tiers tels que les exploitants de réseaux et de services.**
- 16.3 Il relève de la responsabilité du titulaire de carte de s'informer sur les mesures de sécurité en usage pour les réseaux électroniques publics et de les appliquer (p. ex. en utilisant un pare-feu et un programme anti-virus qui doivent être mis à jour en permanence), et d'utiliser l'adresse e-mail exclusivement sur des appareils protégés contre les attaques électroniques et une utilisation non autorisée. En cas de doute sur l'origine d'un e-mail, le titulaire de carte est tenu de contacter TopCard par téléphone. **TopCard décline toute responsabilité pour les dommages résultant de l'utilisation d'e-mails**, dans les limites permises par la loi.
- 17 Autres dispositions**
- 17.1 TopCard est habilitée à céder à tout moment à des tiers tous les droits envers le titulaire de carte.
- 17.2 TopCard se réserve le droit de modifier les CG ainsi que les dispositions spécifiques aux produits et aux prestations à tout moment et lorsque les circonstances le justifient. Dans ce cas, il incombe à TopCard d'annoncer les modifications au préalable, de manière appropriée. Ces modifications sont considérées comme approuvées à défaut d'opposition écrite dans le mois suivant cette annonce, et dans tous les cas dès la première utilisation de la carte. En cas de contestation, le titulaire de carte est libre de résilier la carte avec effet immédiat avant l'entrée en vigueur des modifications. Des conventions spéciales demeurent réservées. Les modifications ou compléments apportés au présent accord peuvent aussi être présentés exclusivement sous forme électronique (p. ex. via TopCard E-Services).
- 17.3 La présente convention est soumise au droit matériel suisse. Le for exclusif de toute procédure est Zurich. C'est en outre le lieu d'exécution et le for de poursuite pour les titulaires de carte qui ont transféré leur domicile à l'étranger. Les fors impératifs demeurent réservés.