



# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung von TWINT

1. Allgemeines.....	1
1.1. Dienstleistung / Geltungsbereich.....	1
1.2. Zugang zu den TWINT Dienstleistungen.....	1
1.3. Registrierung und Identifizierung.....	2
1.4. Geheimhaltung.....	2
1.5. Support.....	2
1.6. Sorgfaltspflichten des Kunden.....	2
1.7. Missbräuche.....	2
1.8. Haftung.....	2
1.9. Schadenübernahme.....	3
1.10. Elektronische Kommunikation.....	3
1.11. Änderung AGB.....	3
1.12. Geistiges Eigentum.....	3
1.13. Dauer und Kündigung.....	3
1.14. Änderungen der Leistungen und Sperrung des Zugangs durch die TWINT AG.....	3
1.15. Salvatorische Klausel.....	3
1.16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand.....	3
2. Zahlungsfunktionen.....	3
2.1. Limiten.....	3
2.2. Aufladen, Entladen und Verarbeitung.....	4
2.3. Referenzkonto.....	4
2.4. Zahlungsfunktion.....	4
2.5. Belastung der Bezahlungen.....	4
2.6. Preise.....	4
2.7. Verrechnung.....	4
2.8. Zahlungsinformationen.....	4
3. Mehrwertleistungen.....	4
3.1. «Mobile-Marketing-Kampagnen».....	4
3.1.1. Ausspielung von Kampagnen.....	4
3.1.2. Geltungsdauer von Kampagnen.....	5
3.1.3. Teilen von Kampagnen.....	5
3.2. Sichtkarten.....	5
3.3. Weitere Mehrwertleistungen.....	5
3.4. Haftung für Mehrwertleistungen.....	5
4. Datenschutz.....	5
4.1. Geltungsbereich.....	5
4.2. Voraussetzungen für den Einsatz der TWINT App.....	5
4.3. Bezahlen mit der TWINT App.....	5
4.4. Hinterlegung von Sichtkarten.....	6
4.5. Einlösung von Mobile-Marketing-Kampagnen.....	6
4.6. Sammlung und Nutzung von Daten für die Verbesserung der TWINT App.....	6
4.7. Google Analytics.....	6
4.8. Drittanbieter Kampagnen.....	7
4.9. Beizug Dritter.....	7
4.10. Aufbewahrung und Löschung.....	7
4.11. Auskunfts- und Informationsrecht.....	7

## 1. Allgemeines

### 1.1. Dienstleistung / Geltungsbereich

Die TWINT AG (nachfolgend «TWINT AG») ist eine Schweizer Aktiengesellschaft mit Sitz in Zürich.

Die TWINT AG bietet Privatkunden (nachfolgend «Kunde») unter dem Namen «TWINT andere Banken» eine eigene mobile Zahlungsapplikation für iOS und Android an (nachfolgend «TWINT App»).

Die TWINT App kann vom Kunden als Zahlungsmittel im stationären Handel, an Automaten, in Online-Shops und in Apps eingesetzt werden, mithin bei jedem Händler oder Dienstleistungsanbieter, der TWINT als Zahlungsmittel akzeptiert (nachfolgend „Händler“). Darüber hinaus bietet TWINT AG Mehrwertleistungen an, namentlich die Hinterlegung oder Aktivierung von Sichtkarten und Dienstleistungen im Bereich des Mobile-Marketing. Diese Mehrwertleistungen erlauben Kunden, Coupons, Stempelkarten und weitere Kampagnen auf der TWINT App zu erhalten und zu verwalten, Stempel zu sammeln und Treuegeschenke, Rabatte und Gutschriften über die TWINT App einzulösen.

Alle Personenbezeichnungen beziehen sich auf beide Geschlechter.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») regeln die Benutzung sämtlicher in der TWINT App angebotene Dienstleistungen. Diese Dienstleistungen umfassen Zahlungsfunktionen und Mehrwertleistungen, welche auf der Website [www.twint.ch](http://www.twint.ch) und in der TWINT App beschrieben sind (nachfolgend «Dienstleistungen»). Diese AGB gelten als akzeptiert, sobald der Kunde sich über die TWINT App registriert und per Mausclick bestätigt, dass er die AGB gelesen und verstanden hat.

### 1.2. Zugang zu den TWINT Dienstleistungen

Die Dienstleistungen können auf allen auf dem Schweizer-Markt erhältlichen Smartphones genutzt werden, unabhängig vom Hersteller, auf welchen die TWINT App installiert werden kann. Eine solche Installation setzt Smartphones voraus, welche mit dem Betriebssystem iOS oder Android ausgerüstet sind, BLE (Bluetooth Low Energy) unterstützen sowie das Bluetooth-Protokoll korrekt implementiert haben. Die minimal erforderliche iOS oder Android Version ist unter [www.twint.ch](http://www.twint.ch) oder im entsprechenden App Store ersichtlich.

Zugang zu den Dienstleistungen erhält ein Kunde, der über ein auf seinen Namen registriertes Smartphone verfügt, auf welchem die TWINT App installiert ist.

Der technische Zugang zu den Dienstleistungen erfolgt via Internet über das Smartphone des Kunden als persönliches Terminal und eine dedizierte von einem Geschäftskunden zur Verfügung gestellte Infrastruktur (z.B. Beacons - Sender, die auf dem Funkstandard BLE basieren). Ist die Internetverbindung nicht verfügbar, können gewisse Dienstleistungen nicht genutzt werden.

Zahlungs- und Zusatzfunktionen können aufgrund regulatorischer Vorgaben durch die TWINT AG bei Verwendung im Ausland eingeschränkt werden.



### 1.3. Registrierung und Identifizierung

Bei der Installation (Download) der TWINT App auf dem Smartphone wird der Kunde aufgefordert, die Mobile-Nummer des Smartphones einzugeben. Diese wird aus Sicherheitsgründen verifiziert. Bei einem Wechsel der Mobile-Nummer muss der Kunde der TWINT AG die neue Mobile-Nummer umgehend bekanntgeben.

### 1.4. Geheimhaltung

Die TWINT AG ist an gesetzliche Geheimhaltungspflichten gebunden. Der Kunde ist einverstanden, dass der Umstand der Geschäftsbeziehung und Stammdaten (z.B. Name, Wohnort) zur Erbringung von Dienstleistungen soweit notwendig an den Zahlungsempfänger sowie an weitere Dritte, bekannt gegeben werden können.

Dem Kunden wird zugesichert, dass die Inhaltsdaten von Geschäftsbeziehungen (z. B. Saldo- und Zahlungsdaten) grundsätzlich geheim sind. Der Kunde ist jedoch einverstanden, dass die gesetzliche Geheimhaltungspflicht zur Wahrung berechtigter Interessen der TWINT AG aber insbesondere in folgenden Fällen aufgehoben ist:

- Wahrnehmung gesetzlicher Auskunftspflichten
- Inkasso von Forderungen von TWINT AG
- Gerichtliche Auseinandersetzungen

### 1.5. Support

Die TWINT AG stellt den Kunden im Sinne eines technischen Supports über die TWINT App eine Hilfefunktion zur Verfügung. Für die Erbringung dieses Supports können von der TWINT AG auch Dritte beigezogen werden, an welche hierfür Zugriff auf relevante Daten gegeben werden kann.

### 1.6. Sorgfaltspflichten des Kunden

Beim Umgang mit der TWINT App sind insbesondere folgende Sorgfaltspflichten zu beachten:

- Der Kunde hat sein Smartphone vor unbefugter Benutzung oder Manipulation zu schützen (z.B. mittels Geräte- bzw. Displaysperre).
- Der Code für die Nutzung der TWINT App, insbesondere für Ladungen/Entladungen sowie zur Bestätigung von Zahlungen ab einem bestimmten Betrag, sowie die Codes der Geräte- bzw. Displaysperren, sind geheim zu halten, dürfen keinesfalls an andere Personen weitergegeben, oder zusammen mit dem Smartphone aufbewahrt werden.
- Der gewählte Code darf nicht aus leicht ermittelbaren Kombinationen (Mobile-Nummer, Geburtsdatum usw.) bestehen.
- Im Schadenfall hat der Kunde nach bestem Wissen zur Aufklärung des Falls und zur Schadensminderung beizutragen. Bei strafbaren Handlungen hat er Anzeige bei der Polizei zu erstatten.
- Mit der Installation der TWINT App auf seinem Smartphone bestätigt der Kunde, der rechtmässige Nutzer und Verfügungsrechte der Mobile-Nummer des Smartphones zu sein. Der Kunde ist für die Verwendung (Nutzung) seines Smartphones verantwortlich. Der Kunde trägt sämtliche Folgen, die sich aus der Verwendung der TWINT App auf seinem Smartphone ergeben.
- Besteht Grund zur Annahme, dass unberechtigte Personen Zugang zur Geräte- bzw. Displaysperre haben, so ist diese unverzüglich zu ändern.
- Bei Verlust des Smartphones, insbesondere im Falle eines Diebstahls, ist die TWINT AG umgehend zu benachrichtigen, damit eine Sperrung der TWINT App erfolgen kann.
- Verbot des Jailbreaks (Ausschaltung der Sicherheitsstrukturen beim Smartphone zwecks Installation nicht offiziell verfügbarer

Applikationen) bzw. der Einrichtung des Root-Zugriffs (Einrichtung eines Zugriffs auf Systemebene des Smartphone), sowie Verbot der Installation von unerlaubten Apps, da dies das Smartphone für Viren und Malware anfälliger macht.

- Der Kunde hat die ausgeführten Zahlungen zu prüfen. Sofern der Kunde Unstimmigkeiten feststellt, hat der Kunde diese der TWINT AG unverzüglich telefonisch und spätestens innert dreissig (30) Tagen ab Zahlungsdatum schriftlich mitzuteilen (Datum des Poststempels). Für den Fall, dass der Kunde aufgefordert wird, ein Schaden-/Beanstandungsformular einzureichen, ist dieses innert zehn (10) Tagen nach Aufforderung ausgefüllt und unterzeichnet an die TWINT AG zurückzusenden (Datum des Poststempels).
- Der Kunde sorgt dafür, dass der Kontakt zu TWINT AG nicht abbricht. Kommt es zu einem Kontaktabbruch, so kann die TWINT AG die ihr entstehenden Kosten für Adressnachforschungen, wie auch die besondere Behandlung und Überwachung von nachrichtenlosen Vermögenswerten, dem Kunden weiterbelasten. Kontakt- und nachrichtenlose Geschäftsbeziehungen mit einem Schuldsaldo werden von der TWINT AG aufgelöst.

### 1.7. Missbräuche

Weicht die Nutzung der TWINT App erheblich vom üblichen Gebrauch ab oder bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens, kann die TWINT AG den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benutzung anhalten, die Leistungserbringung ohne Vorankündigung entschädigungslos ändern, einschränken oder einstellen, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen. Dasselbe gilt im Falle von unzutreffenden oder unvollständigen Angaben des Kunden bei Vertragsabschluss.

### 1.8. Haftung

Bei einer Vertragsverletzung durch die TWINT AG haftet diese für den vom Kunden nachgewiesenen Schaden, sofern sie nicht beweist, dass sie kein Verschulden trifft. Die Haftung der TWINT AG für Schäden infolge leichter Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Die TWINT AG ersetzt Sach- und Vermögensschäden je Schadenereignis bis höchstens CHF 5'000.-.

Die Haftung der TWINT AG für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverluste ist – soweit gesetzlich zulässig – in jedem Fall ausgeschlossen. Die TWINT AG haftet auch nicht für Schäden infolge rechts- oder vertragswidriger Nutzung der TWINT App.

Der technische Zugang zu den Dienstleistungen ist Sache des Kunden. Die TWINT AG übernimmt keine Haftung für die Netzbetreiber (Provider) und lehnt soweit gesetzlich zulässig, auch jede Haftung für die zur Nutzung der Dienstleistungen erforderliche Hard- und Software ab.

Die Haftung der TWINT AG für Schäden, die dem Kunden durch Übermittlungsfehler, in Fällen höherer Gewalt, technische Mängel oder Störungen, insbesondere durch einen Ausfall von Beacons oder fehlender Internetverbindung, rechtswidrige Eingriffe in Telekommunikationseinrichtungen und -netze, Überlastung des Netzes, mutwillige Verstopfung der elektronischen Zugänge durch Dritte, Unterbrüche oder andere Unzulänglichkeiten entstehen, ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

Die TWINT AG ist bemüht, eine störungsfreie und ununterbrochene Nutzung der TWINT App zur Verfügung zu stellen. Die TWINT AG kann dies aber nicht zu jeder Zeit gewährleisten. Die TWINT AG behält sich insbesondere bei der Feststellung von erhöhten Sicherheitsrisiken oder Störungen sowie für Wartungsarbeiten vor, den Zugang zur TWINT App und/oder die darin angebotenen Dienstleistungen jederzeit zu unterbrechen. Solange die TWINT AG die geschäftsübliche Sorgfalt wahrnimmt, trägt der Kunde einen allfälligen aufgrund derartiger Unterbrüche entstehenden Schaden.



## 1.9. Schadenübernahme

Die TWINT AG übernimmt Schäden gemäss Ziffer 1.8 (Haftung), die dem Kunden aus missbräuchlicher Verwendung der TWINT App durch Dritte entstehen, sofern er nachzuweisen vermag, dass er die vorliegenden AGB eingehalten hat und ihn auch sonst in keiner Weise ein Verschulden trifft. Ein Schaden ist der TWINT AG bei Feststellung unverzüglich zu melden. Das Schadenformular ist innert zehn Tagen nach Erhalt ausgefüllt und unterzeichnet an die TWINT AG zurückzusenden.

## 1.10. Elektronische Kommunikation

Die Kommunikation zwischen der TWINT AG und dem Kunden erfolgt grundsätzlich über die TWINT App. Bei Bedarf kann die TWINT AG den Kunden auch via E-Mail benachrichtigen, soweit vom Kunden eine entsprechende Adresse hinterlegt wurde. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Richtigkeit der genannten Adresse. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die elektronische Kommunikation weder vertraulich noch sicher ist. Diese kann von Dritten eingesehen, abgefangen oder verändert werden oder kann verloren gehen. Sofern elektronisch erteilte Aufträge oder Anweisungen vom Kunden nicht explizit durch die TWINT AG bestätigt werden, hat der Kunde davon auszugehen, dass diese bei der TWINT AG nicht eingegangen sind. Die TWINT AG übernimmt keine Haftung für Schäden, die in Zusammenhang mit Nachrichten entstehen, die mittels gewöhnlicher E-Mail oder mit einem anderen elektronischen Nachrichtenübermittlungssystem an die TWINT AG gesendet wurden.

## 1.11. Änderung AGB

Die TWINT AG kann die AGB jederzeit ändern. Änderungen werden dem Kunden vorgängig auf geeignete Weise bekannt gegeben. Ist der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden, so kann er die TWINT App auf seinem Smartphone löschen und gegenüber der TWINT AG ausdrücklich erklären, von der Nutzung der Dienstleistungen Abstand zu nehmen.

Vorbehalt gesetzlicher Regelungen und lokale rechtliche Restriktionen für die Nutzung

Allfällige Gesetzesbestimmungen, die den Betrieb und die Benutzung von Smartphones, des Internets und sonstiger dedizierter Infrastruktur regeln, bleiben vorbehalten und gelten ab ihrer Inkraftsetzung auch für die vorliegenden Dienstleistungen.

Die Benutzung der Dienstleistungen aus dem Ausland kann lokalen rechtlichen Restriktionen unterliegen oder unter Umständen Regeln des ausländischen Rechts verletzen. Die Zahlungsfunktion ist grundsätzlich auf das Hoheitsgebiet der Schweiz beschränkt und kann im Ausland nicht in Anspruch genommen werden.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass im Verlaufe der Dauer der Geschäftsbeziehung Umstände eintreten können, die die TWINT AG gesetzlich verpflichten, Vermögenswerte zu sperren, die Geschäftsbeziehung einer zuständigen Behörde zu melden oder abzubrechen. Der Kunde ist verpflichtet, der TWINT AG auf Verlangen Auskünfte zu erteilen, die die TWINT AG benötigt, um den gesetzlichen Abklärungs- oder Meldepflichten nachzukommen.

## 1.12. Geistiges Eigentum

Für die Dauer des Vertrages erhält der Kunde das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zur Nutzung der TWINT App. Inhalt und Umfang dieses Rechts ergeben sich aus den vorliegenden AGB. Alle Immaterialgüterrechte verbleiben bei der TWINT AG oder den berechtigten Dritten. Verletzt der Kunde Immaterialgüterrechte Dritter und wird die TWINT AG dafür in Anspruch genommen, so hat der Kunde die TWINT AG schadlos zu halten.

## 1.13. Dauer und Kündigung

Die Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und der TWINT AG wird für unbestimmte Dauer abgeschlossen. Der Kunde kann die

TWINT App jederzeit löschen oder beide Vertragsparteien können die Geschäftsbeziehung jederzeit schriftlich kündigen.

Sperrung durch den Kunden

Die Sperrung des TWINT Guthabens und damit des Zugangs zur Zahlungsfunktion hat der Kunde bei der TWINT AG zu beantragen. Die bis zum Zeitpunkt der Sperrungsbeantragung ausgelösten Zahlungen gelten als gebucht und können nicht rückgängig gemacht werden.

## 1.14. Änderungen der Leistungen und Sperrung des Zugangs durch die TWINT AG

Die TWINT AG kann die Dienstleistungen jederzeit ändern, aktualisieren oder weiterentwickeln. Ebenfalls kann die TWINT AG den Betrieb der TWINT App oder den Zugang des Kunden zur TWINT App jederzeit und ohne Vorankündigung ganz oder teilweise einstellen bzw. aus technischen oder rechtlichen Gründen (z.B. aufgrund rechtlicher oder regulatorischer Anforderungen, auf behördliche Anordnung oder aus Sicherheitsgründen) die Verfügbarkeit einschränken.

## 1.15. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung der vorliegenden AGB ganz oder teilweise ungültig oder unwirksam sein, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die TWINT AG und der Kunde verpflichten sich in diesem Fall die unwirksame Bestimmung durch eine ihrem Sinn und Zweck möglichst gleichwertige Bestimmung zu ersetzen.

## 1.16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Soweit gesetzlich zulässig, unterstehen alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und der TWINT AG ausschliesslich dem materiellen schweizerischen Recht, unter Ausschluss von Kollisionsrecht und unter Ausschluss von Staatsverträgen. Unter dem Vorbehalt von entgegenstehenden zwingenden gesetzlichen Bestimmungen ist ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Verfahrensarten Zürich.

# 2. Zahlungsfunktionen

## 2.1. Limiten

Der Kunde kann bis CHF 10'000 pro Monat und CHF 120'000 pro Kalenderjahr TWINT Guthaben laden und damit bargeldlos bezahlen. Das maximale Saldo des TWINT Guthabens ist auf CHF 5'000 begrenzt. Kunden im Alter von 12-14 Jahren können maximal CHF 100.- TWINT Guthaben pro Monat laden, Kunden von 15-17 Jahren maximal CHF 500 pro Monat.

Ladungen des TWINT Guthabens mit Guthabencodes, die an Ladenkassen, in Online-Shops oder an Geldausgabeautomaten bezogen werden können, sind auf CHF 5'000 pro Kalenderjahr beschränkt.

Der Umsatz wird für Kunden durch das verfügbare TWINT Guthaben und die Ladelimite begrenzt.

Bei Zahlungen an andere Kunden («P2P-Zahlung») bestehen für Kunden mit Wohnsitz in der Schweiz Limiten von CHF 1'000 pro Monat und CHF 5'000 pro Kalenderjahr, sowohl für das Senden und das Empfangen von Geld. Für Kunden ohne Wohnsitz in der Schweiz betragen die Limiten jeweils CHF 500 pro Monat und CHF 3'000 pro Kalenderjahr. P2P-Zahlungen werden bei der Berechnung der Ladelimite eingerechnet.

Das Entladen des TWINT Guthabens erfolgt ausschliesslich auf ein in der App hinterlegtes Referenzkonto (gemäss Ziffer 2.3). Rückzahlungen auf das Referenzkonto sind auf maximal CHF 5'000 pro Kalenderjahr beschränkt.

Die in dieser Ziffer 2.1 aufgeführten Limiten können aus regulatorischen sowie aus Sicherheitsgründen zusätzlich beschränkt werden.



## 2.2. Aufladen, Entladen und Verarbeitung

Das TWINT Guthaben wird vom Kunden über die hierfür in der App vorgesehenen Optionen aufgeladen. Zahlungsfunktion (siehe Ziffer 2.4) und Ladung können, je nach ausgewählter Ladeoption durch den Kunden, zeitlich zusammenfallen. Es handelt sich jedoch um zwei separate Transaktionen, wobei immer zuerst eine Ladung des TWINT Guthabens erforderlich ist, bevor die anschliessende Zahlung erfolgen kann. Der Kunde hat die allfällig mit der Ladung verbundenen Transaktions- oder sonstigen Gebühren selber zu tragen.

Das TWINT Guthaben wird nicht verzinst.

Der Kunde kann mit dem TWINT Guthaben nur bezahlen, sofern dieses einen positiven Saldo aufweist.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Verarbeitungsprozess für das Aufladen bzw. Entladen des TWINT Guthabens je nach Ladeoption mehrere Tage Zeit in Anspruch nehmen kann, sofern dies über ein Lastschriftverfahren (LSV) oder Einzahlungsschein erfolgt.

Der Kunde erteilt für den Fall der Einrichtung eines Lastschriftverfahrens (LSV) der TWINT AG die Ermächtigung, einzelne Daten zwecks Bonitätsprüfung an Dritte weitergeben zu können.

## 2.3. Referenzkonto

Das Entladen muss aus regulatorischen Gründen über ein Referenzkonto erfolgen. Das Referenzkonto muss auf den Namen des Kunden lauten und ist bei einer in der Schweiz zugelassenen Bank zu führen.

## 2.4. Zahlungsfunktion

Der Kunde kann mit seinem Smartphone und dem damit verbundenen TWINT Guthaben an entsprechend ausgerüsteten Ladenkassen (bei sog. «Point of Sales» – POS), Automaten, im Internet, in anderen Apps, durch Hinterlegung als TWINT Zahlungsart bei ausgewählten Händlern und an andere Kunden im Rahmen der geltenden Limiten bargeldlos bezahlen.

Bei der Bezahlung über das TWINT Guthaben wird der entsprechende Betrag direkt vom TWINT Guthaben abgebucht. Der Kunde anerkennt alle auf dem TWINT Guthaben verbuchten Zahlungen, die in Verbindung mit seinem Smartphone unter Wahrung der folgenden Sicherheitsstufen getätigt wurden.

Der Kunde kann in den Einstellungen der TWINT App frei wählen, ab welchen Beträgen eine Zahlung jeweils a) automatisch oder b) nach ausdrücklicher Bestätigung durch ihn («OK»-Button) erfolgen soll. Der Kunde kann die von der TWINT AG vorgeschlagenen und entsprechend hinterlegten Limiten anpassen. Einmal getätigte Einstellungen können jederzeit angepasst werden. Davon ausgenommen sind Zahlungen bei Händlern, bei welchen der Kunde TWINT als Zahlungsart hinterlegt hat und wo er die Zahlungen (unabhängig von der Höhe des Betrages) pauschal freigegeben hat. Hier erfolgt die Zahlung automatisch nach Massgabe der vom Händler definierten Abwicklung.

Bei P2P-Zahlungen kann für das Auffinden des anderen Kunden auch die Mobile-Nummer verwendet werden. Unter der Voraussetzung entsprechender Freigabe des Zugriffs durch den Kunden, kann die TWINT App für solche Zahlungen auf die bestehenden Kontakte im Smartphone des Zahlenden zugreifen.

Bei der Hinterlegung von TWINT als Zahlungsart, ermächtigt der Kunde einen Händler, den entsprechenden Betrag direkt vom TWINT Guthaben abzubuchen, ohne dass der Kunde einzelne Belastungen autorisieren müsste. Die Hinterlegung der TWINT Zahlungsart setzt eine Registrierung beim Händler voraus. Eine solche Ermächtigung für einen Händler kann der Kunde in der TWINT App jederzeit widerrufen. Abgelaufene oder deaktivierte Registrierungen kann der Kunde nur beim Händler erneuern.

## 2.5. Belastung der Bezahlungen

Der Kunde anerkennt sämtliche getätigten Zahlungen von Warenkäufen und Dienstleistungen, welche mit dem TWINT Guthaben von seinem Smartphone aus erfolgt sind und in der App als Zahlung registriert wurden.

## 2.6. Preise

Die Installation der TWINT App und die Nutzung der Dienstleistungen sind für die Kunden grundsätzlich kostenlos.

Der Empfang von Zahlungseingängen von anderen Personen ist hingegen nur kostenlos, soweit dies nicht im Rahmen einer kommerziellen Tätigkeit des Zahlungsempfängers steht. Für das Empfangen von Zahlungen aus kommerziellen Transaktionen wird eine separate, schriftliche Vereinbarung benötigt für welche die AGB Geschäftskunden zur Anwendung gelangen.

Ladungen via Schweizer Bank- und Postkonten sind grundsätzlich kostenlos.

TWINT kann für die Nutzung anderer Ladeoptionen Gebühren erheben, sofern TWINT dabei selber Kosten entstehen. Die Kunden werden transparent und direkt vor der Nutzung der kostenpflichtigen Ladeoption in der TWINT App über die zu bezahlenden Gebühren informiert. Zudem werden die Preise auf [www.twint.ch](http://www.twint.ch) veröffentlicht.

Änderungen von Preisen und die Einführung neuer Preise werden dem Kunden in der TWINT App bekanntgegeben. Anpassung gilt als genehmigt, wenn der Kunde nicht vor Inkrafttreten der Änderung den Vertrag kündigt (Ziffer 1.13). Bei einer Kündigung wegen Preisänderungen gemäss dieser Ziffer dürfen dem Kunden keine preislichen Nachteile erwachsen.

## 2.7. Verrechnung

Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass die TWINT AG offene Forderungen gegenüber dem Kunden mit den bei der TWINT AG bestehenden Guthaben des Kunden verrechnen kann.

## 2.8. Zahlungsinformationen

Im TWINT-System werden der Totalbetrag des Einkaufs, der Zeitpunkt des Einkaufs, der Standort des POS, an welchem die Zahlung getätigt wird, erfasst. Die Transaktionen sind in der TWINT App bis maximal 180 Tage ersichtlich.

## 3. Mehrwertleistungen

### 3.1. «Mobile-Marketing-Kampagnen»

#### 3.1.1. Ausspielung von Kampagnen

Die TWINT AG kann dem Kunden Coupons, Stempelkarten und weitere Kampagnen (nachfolgend «Kampagnen») in die TWINT App ausspielen, wo diese vom Kunden gesehen, verwaltet und eingelöst werden können.

Hierbei werden folgende Typen von Kampagnen unterschieden:

- Kampagnen der TWINT AG oder des TWINT Systems in eigener Sache (nachfolgend «Issuer Kampagnen»)
- Kampagnen der TWINT AG zusammen mit einem Drittanbieter (nachfolgend «Issuer Mehrwert-Kampagnen»)
- Kampagnen eines Drittanbieters (nachfolgend «Drittanbieter Kampagnen»)

Die Ausspielung, Anzeige, Verwaltung und Einlösung von Drittanbieter Kampagnen setzt voraus, dass der Kunde in der TWINT App seine explizite Zustimmung hierzu erteilt («Opt-in») und die Ausspielung von solchen Angeboten Dritter ausdrücklich akzeptiert.



Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, diese Zustimmung in der TWINT App zu widerrufen. Der Widerruf hat zur Folge, dass der Kunde keine Drittanbieter Kampagnen mehr ausgespielt bekommt, alle aktivierten Drittanbieter Kampagnen unwiderruflich gelöscht werden und der Kunde von den damit allfällig verbundenen Vergünstigungen und Vorteilen nicht mehr profitieren kann. Siehe hierzu auch Ziffer 4.10.

Die Ausspielung, Anzeige, Verwaltung und Einlösung von Issuer Kampagnen und Issuer Mehrwert-Kampagnen setzt kein Opt-in des Kunden voraus. Diese Kampagnen können entsprechend an alle Kunden ausgespielt werden.

### 3.1.2. Geltungsdauer von Kampagnen

Kampagnen sind nur solange gültig, wie sie auf dem Bildschirm des Smartphones in der TWINT App angezeigt werden.

Es gibt Kampagnen, die vom Kunden vorgängig in der TWINT App aktiviert werden müssen, bevor sie eingelöst werden können. Dies ist auf der jeweiligen Kampagne entsprechend vermerkt. Aktivierte Kampagnen können von der TWINT AG deaktiviert werden, wenn sie innerhalb von 10 Tagen nicht eingelöst wurden.

Andere Kampagnen können eingelöst werden, ohne dass der Kunde sie vorgängig in der TWINT App aktivieren muss. Viele Kampagnen können nur bei der Bezahlung mit der TWINT App eingelöst werden.

Die Aktivierung einer Kampagne, resp. der Erhalt einer Kampagne, die ohne Aktivierung eingelöst werden kann, berechtigt nicht in jedem Fall zum Bezug eines Rabatts oder eines geldwerten Vorteils, da die Anzahl der Einlösungen durch involvierte Drittanbieter limitiert werden kann. Dies ist auf der jeweiligen Kampagne entsprechend vermerkt.

In den meisten Fällen werden Kampagnen bei der Bezahlung durch den Kunden mit der TWINT App automatisch eingelöst, ohne dass der Kunde hierzu etwas machen muss. Es gibt jedoch auch Fälle, in welchen der Kunde eine Kampagne dem Geschäftskunden in der TWINT App vorzeigen oder selber an einem Terminal oder in einem Online-Shop eingeben muss. Dies ist auf der jeweiligen Kampagne entsprechend vermerkt.

Bei der Einlösung einer Kampagne mit einem Rabatt wird der Rabatt entweder direkt vom zu bezahlenden Betrag abgezogen oder nach erfolgter Zahlung dem Kunden in Form eines Cash Back Guthabens zurückerstattet.

Die TWINT AG ist berechtigt, die Auszahlung des Cash Back Guthabens zu verzögern, bis das Cash Back Guthaben CHF 10 oder mehr beträgt. Der Kunde wird in der TWINT App über den aktuellen Stand seines Cash Back Guthabens informiert.

### 3.1.3. Teilen von Kampagnen

Die TWINT AG kann dem Kunden die Möglichkeit anbieten, Kampagnen weiteren Personen weiterzugeben, von diesen zu Erhalten oder mit ihnen zu teilen.

## 3.2. Sichtkarten

Kunden haben die Möglichkeit, ausgewählte Mitarbeiterausweise, Kundenbindungsprogramme und andere Vorteilsangebote von Drittanbietern (nachfolgend «Sichtkarten») in der TWINT App zu hinterlegen, resp. zu aktivieren. Hinterlegte oder aktivierte Sichtkarten können vom Kunden jederzeit wieder aus der TWINT App entfernt werden.

Die TWINT AG kann hinterlegte Sichtkarten ebenfalls aus der TWINT App entfernen, wenn die Sichtkarte eines Kunden abläuft oder die Sichtkarte generell nicht mehr für die Hinterlegung in der TWINT App zur Verfügung steht.

Kunden nehmen zur Kenntnis, dass bei gewissen Sichtkarten, die mit dem Einsatz der Sichtkarte verbundenen Vorteile in Form von Kampagnen direkt in die TWINT App ausgespielt werden. Der Kunde erhält

solche Kampagnen nur dann, wenn er vorgängig der Ausspielung von Angeboten Dritter zugestimmt hat (siehe Ziffer 3.1.1).

## 3.3. Weitere Mehrwertleistungen

TWINT kann neben Kampagnen und Sichtkarten jederzeit weitere Mehrwertleistungen in der TWINT App anbieten.

## 3.4. Haftung für Mehrwertleistungen

Für Inhalte, Angebote, Meldungen von Drittanbieter Kampagnen, Sichtkarten und allfälligen weiteren Mehrwertleistungen in der TWINT App ist der jeweilige Drittanbieter verantwortlich. Die TWINT AG hat keinen Einfluss auf die Erfüllung der vom Drittanbieter angebotenen Leistungen.

Auch haftet die TWINT AG nicht für Kampagnen, welche beim Drittanbieter nicht eingelöst werden können, bzw. für nicht gewährte Vergünstigungen oder Vorteile im Zusammenhang mit der Hinterlegung von Sichtkarten, wie z.B. nicht gewährte Mitarbeitervergünstigungen oder ausstehende, entgangene oder verschwundene Treuepunkte.

Die TWINT AG ist bemüht, die Nutzung der Mehrwertleistungen störungsfrei und ununterbrochen in der TWINT App zur Verfügung zu stellen. Die TWINT AG kann dies aber nicht zu jeder Zeit gewährleisten. Im Falle eines Unterbruchs kann es unter anderem vorkommen, dass die automatische Einlösung von Rabatten oder das automatische Sammeln von Treuepunkten im Zahlungsprozess nicht mehr funktionieren. Solange die TWINT AG die geschäftsübliche Sorgfalt wahrnimmt, trägt der Kunde einen allfälligen aufgrund derartiger Unterbrüche entstehenden Schaden.

# 4. Datenschutz

## 4.1. Geltungsbereich

Die TWINT AG untersteht hinsichtlich der Beschaffung, Bearbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten ihrer Kunden der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung (insbesondere Bundesgesetz über den Datenschutz, DSG, und Verordnung über den Datenschutz, VDSG).

Der Datenschutz hat für die TWINT AG einen hohen Stellenwert. Im vorliegenden Abschnitt «Datenschutz» wird der Kunde über die Datenbearbeitung und über die Datenflüsse bei Verwendung der TWINT App informiert.

Die TWINT AG trägt gegenüber dem Kunden die Verantwortung für die datenschutzkonforme Sammlung und Verwertung von Daten gemäss den im Abschnitt «Datenschutz» aufgeführten Bestimmungen.

## 4.2. Voraussetzungen für den Einsatz der TWINT App

Damit die TWINT AG Zahlungen des Kunden verarbeiten und Mehrwertleistungen bereitstellen kann, muss der Kunde bei der Registrierung in der TWINT App folgende Stammdaten hinterlegen: Mobile-Nummer des Smartphones, Name, Wohnort, Nationalität, Geburtsdatum und E-Mail-Adresse.

## 4.3. Bezahlen mit der TWINT App

Möchte der Kunde bei einem Point of Sale (nachfolgend «POS») eines Geschäftskunden eine Zahlung via TWINT App auslösen, wird im TWINT System eine Verbindung zwischen der TWINT App des Kunden und dem entsprechenden Geschäftskunden hergestellt.

Der konkrete Verbindungsaufbau zwischen POS und der TWINT App unterscheidet sich nach Art des POS.

- Ladenkasse mittels TWINT Terminal (technische Einrichtung am POS, welche den Verbindungsaufbau und den Datenaustausch



zwischen dem Smartphone des Kunden und dem POS ermöglicht);

- Eingabe eines am POS angezeigten Codes oder Scannen eines QR-Codes;
- Internet: mittels Eingabe eines im Online-Shop angezeigten Codes, Scannen eines QR-Codes;
- Automatischem Verbindungsaufbau bei wiederkehrender TWINT Bezahlung durch den im Online-Shop registrierten Kunden auf Initiative des Kunden;
- In einer App: mittels automatischem Verbindungsaufbau auf Initiative des Kunden;
- An Automaten: wie Ladenkasse oder Internet.

Der POS meldet dem TWINT System, welcher Betrag belastet werden soll. In der Folge sendet das TWINT System eine Zahlungsaufforderung in die TWINT App des Kunden. Der Kunde kann in den Einstellungen der TWINT App frei wählen, ab welchen Beträgen eine Zahlung jeweils a) automatisch, b) nach ausdrücklicher Bestätigung durch ihn («OK»-Button) oder c) nach Eingabe der TWINT PIN erfolgen soll (siehe Ziffer 2.4).

Nach Freigabe der Zahlung durch den Kunden erfolgt die Abbuchung des konkreten Betrages vom TWINT Guthaben. Im Zeitpunkt der Abbuchung erfolgt kein Verbindungsaufbau zu einem Bank- und oder Postkonto, auch dann nicht, wenn der Kunde ein Referenzkonto in der TWINT-App hinterlegt hat.

Bei der TWINT AG werden der Totalbetrag des Einkaufs, der Zeitpunkt des Einkaufs, der Standort des POS, an welchem die Zahlung getätigt wird, erfasst. Das TWINT System erstellt eine Gutschrift zuhanden des Geschäftskunden; das Guthaben wird auf die Konten des Geschäftskunden überwiesen.

Die TWINT AG erhält keine Angaben über den Inhalt des Warenkorbs, es sei denn, die Übergabe ist gemäss Ziffer 4.4 geregelt.

Die TWINT AG gibt ohne ausdrückliche Einwilligung des Kunden keine personenbezogenen Daten an den involvierten Geschäftskunden und / oder an Dritte weiter, es sei denn, die Übergabe ist gemäss Ziffer 4.4 oder 4.5 geregelt.

#### 4.4. Hinterlegung von Sichtkarten

Der Kunde hat die Möglichkeit, physische und rein digitale Sichtkarten verschiedener Geschäftskunden direkt in der TWINT App zu hinterlegen, resp. zu aktivieren. Will er dies tun, hat er die nötigen Einstellungen und Eingaben vorzunehmen. Mit der Hinterlegung oder Aktivierung einer Sichtkarte in der TWINT App gibt der Kunde mithin seine ausdrückliche Einwilligung zur Verwendung der Sichtkarte ab. Diese wird in der Folge automatisch in den Zahlungsprozess mit der TWINT App einbezogen, sofern dies durch den jeweiligen Sichtkarten-Herausgeber technisch möglich ist. Der Kunde kann die Verwendung der Sichtkarte in der TWINT App jederzeit deaktivieren.

Der Ablauf der Zahlung richtet sich auch in diesem Fall nach Ziffer 4.3.

Wenn in der TWINT App eine Sichtkarte hinterlegt ist und mit der TWINT App bezahlt wird und der Kunde durch den Einsatz der Sichtkarte einen allfälligen Vorteil erlangt (Punkte, Rabatt, etc.), erhält der Herausgeber der Sichtkarte oder ein von ihm rechtmässig beigezogener Dritter dieselben Daten, wie wenn der Kunde die Sichtkarte physisch vorzeigen würde.

Die TWINT AG übermittelt dem Geschäftskunden oder mit ihm verbundenen Dritten die Identifikationsnummer der Sichtkarte und abhängig von der eingesetzten Sichtkarte auch Basisdaten zur Zahlung, wie Zeitstempel, Betrag und allfällige durch den Einsatz der Sichtkarte gewährte Rabatte oder Punkte. Die Verwendung dieser Daten durch den im konkreten Fall involvierten Geschäftskunden richtet sich ausschliesslich nach dem Vertragsverhältnis zwischen dem

Kunden und dem Geschäftskunden, resp. dem Kunden und dem mit dem Geschäftskunden verbundenen Dritten. Der Geschäftskunde ist für die vertragskonforme Bearbeitung der Kundendaten und für das Einholen der notwendigen Bewilligungen verantwortlich.

#### 4.5. Einlösung von Mobile-Marketing-Kampagnen

Um die automatischen Einlösung von Kampagnen zur Gewährung eines Rabatts oder geldwertigen Vorteils zu ermöglichen, müssen Daten zwischen dem TWINT System und dem Geschäftskunden ausgetauscht werden.

Welche Daten übermittelt werden, hängt davon ab, in welchem System die Kampagne eingelöst und der Rabatt, resp. der geldwertige Vorteil berechnet wird.

Bei der Einlösung von Kampagnen im System des Geschäftskunden übergibt die TWINT AG dem Geschäftskunden die Identifikationsnummer der Kampagne. Der Geschäftskunde berechnet den allfälligen Rabatt oder geldwertigen Vorteil für den Kunden. Der Geschäftskunde erhält hierbei die gleichen Informationen, wie wenn der Kunde die Identifikationsnummer der Kampagne z.B. in Form eines Barcodes vorweist.

Bei der Einlösung von Kampagnen im TWINT System, wird der Rabatt oder geldwertige Vorteil im TWINT System berechnet und dem Geschäftskunde übermittelt, damit dieser den Vorteil in seinem System weiter verarbeiten kann (z.B. Abzug eines Rabatts).

Ob der Geschäftskunde weitere Daten an die TWINT AG übergibt (beispielsweise Informationen zur Einlösung von Kampagnen, die vorgängig vom TWINT System an den Geschäftskunden übermittelt wurden, oder Warenkorbdetails eines Einkaufs, auf deren Basis Kampagnen im TWINT System eingelöst werden können), regelt sich einzig nach dem Vertragsverhältnis zwischen dem Geschäftskunden und dem Kunden. Der Geschäftskunde ist für die vertragskonforme Bearbeitung der Kundendaten und für das Einholen der notwendigen Einwilligungen verantwortlich.

#### 4.6. Sammlung und Nutzung von Daten für die Verbesserung der TWINT App

Die TWINT AG sammelt und nutzt Daten für die Bereitstellung und Verbesserung des TWINT Systems. Dabei handelt es sich einerseits um Daten, auf welche die TWINT App gemäss den Einstellungen des Kunden auf dem Smartphone zugreifen darf (z.B. Empfang von BLE-Signalen, Geo-Location, etc.), andererseits um technische Daten und Informationen, welche im Rahmen des Einsatzes der TWINT App anfallen.

Die TWINT AG gibt diese personenbezogenen Daten ohne ausdrückliche Zustimmung des Kunden in der TWINT App nie an Geschäftskunden und / oder Dritte weiter, sondern verwendet sie ausschliesslich für die Bereitstellung und Verbesserung des eigenen Service.

#### 4.7. Google Firebase

Die TWINT AG nutzt in der TWINT App das Google Firebase Software Development Kit („SDK“) der Google Inc. („Google“), um das Nutzerverhalten in der App zu analysieren mit dem Ziel, die TWINT App fortlaufend zu optimieren und auf die Bedürfnisse der Nutzer auszurichten.

Der Kunde hat die Möglichkeit, die Sammlung und Übermittlung von Nutzungsdaten an Google in der TWINT App in den Einstellungen jederzeit auszuschalten.

Die durch das SDK gesammelten Informationen über die Benutzung der TWINT App, insbesondere

- Analytics-ID (Zufallswert, anhand dessen die TWINT AG den Kunden identifizieren kann)
- Client ID (Zufallswert, welcher das verwendete Gerät identifiziert und es Google erlaubt, gesendete Events in eine Gerätesitzung



zusammenzufassen), der jedoch keine Rückschlüsse auf das Gerät des Benutzers erlaubt

- Kennzahlen des Geräts (Marke, Typ, Bildschirm, Speicher)
- Informationen über die Plattform (z.B. iOS und Android-Version)
- Version der installierten TWINT App
- Allenfalls Typ und Version des benutzten Internetbrowsers
- die IP-Adresse des zugreifenden Rechners (gekürzt, damit eine Zuordnung zum konkreten Nutzer nicht mehr möglich ist)

werden an Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Diese Daten werden von Google ausgewertet um Reports über die Nutzung der TWINT App zu erstellen und um weitere mit der Nutzung der TWINT App verbundene Dienstleistungen zu erbringen.

Der Kunde ist sich bewusst, dass Google diese Informationen gegebenenfalls an Dritte übertragen wird, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben oder soweit Dritte diese Daten im Auftrag von Google verarbeiten. Google wird in keinem Fall die IP-Adresse des Kunden mit anderen Daten von Google in Verbindung bringen. Die IP-Adressen werden anonymisiert (um drei Stellen gekürzt), so dass eine Zuordnung zum Kunden nicht möglich ist.

#### 4.8. Drittanbieter Kampagnen

Der Kunde kann sich gegenüber der TWINT AG ausdrücklich damit einverstanden erklären («Opt-in»), dass er in der TWINT App Drittanbieter Kampagnen erhält und diese aktivieren und einlösen kann (siehe auch Ziffer 3.1.1). Mit dem Opt-in erklärt sich der Kunde auch ausdrücklich damit einverstanden, dass die TWINT AG Daten für die personalisierte Ausspielung von Drittanbieter Kampagnen sammeln und auswerten kann.

Dieses Einverständnis (Opt-in) kann der Kunde auf ausdrückliche Nachfrage im Zeitpunkt der Installation der TWINT App und/oder zu einem späteren Zeitpunkt durch Anpassung der Einstellungen in der TWINT App abgeben, resp. widerrufen («Opt-out»). Die Zustimmung des Kunden ermöglicht es der TWINT AG, dem Kunden auf seine persönlichen Interessen zugeschnittene Drittanbieter Kampagnen zuzustellen.

Der Kunde ist sich bewusst, dass Drittanbieter Kampagnen nur mit einem Opt-in in der TWINT App angezeigt und eingelöst werden können.

Auch im Falle eines Opt-in des Kunden gibt die TWINT AG keine personenbezogenen Daten der Kunden an involvierte Geschäftskunden und / oder Dritte weiter, sofern der Kunde einer solchen Weitergabe in der TWINT App nicht ausdrücklich zustimmt – siehe hierzu auch Ziffer 4.4. Die involvierten Geschäftskunden erhalten ohne eine solche Zustimmung lediglich Zugriff auf und Zugang zu anonymisierten Daten.

Dem Kunde kann die Möglichkeit geboten werden, einer Zustellung personalisierter Drittanbieter Kampagnen per E-Mail ausdrücklich zuzustimmen.

#### 4.9. Beizug Dritter

Der Kunde ist ausdrücklich damit einverstanden, dass die TWINT AG zur Erbringung ihrer Dienstleistungen Dritte (z.B. Payment Service Provider) beiziehen dürfen und dass dabei Kundendaten, soweit erforderlich, weitergegeben werden können. Die TWINT AG ist zu einer sorgfältigen Auswahl, Instruktion und Kontrolle der Dienstleister verpflichtet.

Der Dritte darf die Daten ausschliesslich gemäss der vorliegenden Datenschutzerklärung im Auftrag der TWINT AG verwenden. Eine Verwendung der Daten zu eigenen Zwecken des Dritten ist untersagt.

Die TWINT AG trägt gegenüber dem Kunden die Verantwortung für die datenschutzkonforme Bearbeitung der Daten.

#### 4.10. Aufbewahrung und Löschung

Die bei der TWINT AG gespeicherten personenbezogenen Daten des Kunden werden gelöscht bzw. anonymisiert, wenn sie zur Durchführung der Dienstleistungen nicht mehr benötigt werden, spätestens jedoch 4 Jahre nach deren Speicherung.

Wird die TWINT App während 2 Jahren nicht gebraucht, geht die TWINT AG davon aus, dass der Kunde die TWINT App auf seinem Smartphone gelöscht hat. In diesem Fall werden die bei der TWINT AG gespeicherten personenbezogenen Daten des Kunden ebenfalls gelöscht bzw. anonymisiert.

Verzichtet der Kunde nachträglich auf personalisierte Kampagnen (Opt-out), werden 6 Monate nach dem Opt-out alle aktivierten Coupons, Stempelkarten und weiteren Kampagnen im TWINT System unwiderruflich gelöscht, bzw. anonymisiert und der Kunde kann von den damit allfällig verbundenen Vergünstigungen und Vorteilen nicht mehr profitieren.

Ausgenommen von den Bestimmungen dieser Ziffer 4.10 sind Daten, die zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten von der TWINT AG länger aufbewahrt werden müssen.

#### 4.11. Auskunfts- und Informationsrecht

Bei Fragen zur Bearbeitung der persönlichen Daten, kann der Kunde die TWINT AG über folgende Adresse kontaktieren: [privacy@twint.ch](mailto:privacy@twint.ch)