



Conditions générales pour l'utilisation de TWINT

1. Généralités	1
1.1. Service / champ d'application	1
1.2. Accès aux services TWINT	1
1.3. Enregistrement et identification	1
1.4. Confidentialité	2
1.5. Assistance	2
1.6. Obligations de diligence du client	2
1.7. Abus	2
1.8. Responsabilité	2
1.9. Prise en charge des dommages	3
1.10. Communication électronique	3
1.11. Modification des CG	3
1.12. Réserve relative aux dispositions légales et aux restrictions légales locales d'utilisation	3
1.13. Propriété intellectuelle	3
1.14. Durée et résiliation	3
1.15. Blocage par le client	3
1.16. Modifications des prestations et blocage de l'accès par TWINT SA	3
1.17. Clause de sauvegarde	3
1.18. Droit applicable et for	3
2. Fonctions de paiement	3
2.1. Limites	3
2.2. Chargement, déchargement et traitement	4
2.3. Compte de référence	4
2.4. Fonction de paiement	4
2.5. Débit des paiements	4
2.6. Tarifs	4
2.7. Facturation	5
2.8. Informations de paiement	5
3. Services à valeur ajoutée	5
3.1. Campagnes de marketing mobile	5
3.1.1. Diffusion de campagnes	5
3.1.2. Durée de validité des campagnes	5
3.1.3. Partage de campagnes	5
3.2. Cartes physiques	5
3.3. Autres services à valeur ajoutée	5
3.4. Responsabilité pour les services à valeur ajoutée	5
4. Protection des données	6
4.1. Champ d'application	6
4.2. Conditions relatives à l'utilisation de l'app TWINT	6
4.3. Paiement avec l'app TWINT	6
4.4. Enregistrement de cartes physiques	6
4.5. Utilisation de campagnes de marketing mobile	7
4.6. Collecte et utilisation de données pour l'amélioration de l'app TWINT	7
4.7. Google Firebase	7
4.8. Microsoft App Center	7
4.9. Campagnes de prestataires tiers	7
4.10. Recours à des tiers	8
4.11. Conservation et suppression	8
4.12. Droit d'accès et d'information	8

1. Généralités

1.1. Service / champ d'application

La société TWINT SA (ci-après: «TWINT SA») est une société anonyme suisse dont le siège est à Zurich.

Sous la dénomination «Prepaid TWINT et autres banques», TWINT SA propose à ses clients privés (ci-après: «client») une application de paiement mobile propre pour iOS et Android (ci-après: «app TWINT»).

L'app TWINT peut être utilisée par le client comme moyen de paiement dans le commerce stationnaire, aux distributeurs automatiques, dans les boutiques en ligne ainsi que dans les apps, soit auprès de tout commerçant ou prestataire de services acceptant TWINT comme moyen de paiement (ci-après: «commerçant»). L'app TWINT peut également être utilisée à l'étranger auprès des commerçants affiliés à un système de paiement étranger qui coopère avec le système TWINT. De telles transactions sont transmises à TWINT SA par le système de paiement étranger (ci-après: «paiement international»).

TWINT SA propose en outre des services à valeur ajoutée, notamment l'enregistrement ou l'activation de cartes physiques et de services dans le domaine du marketing mobile. Ces services à valeur ajoutée permettent au client de recevoir et de gérer des coupons, des cartes de fidélité et d'autres campagnes dans l'app TWINT, de collecter des timbres et de recevoir des cadeaux de fidélité, des rabais et des crédits via l'app TWINT.

Toutes les désignations de personnes font référence aux deux sexes.

Les présentes Conditions générales (ci-après: «CG») régissent l'utilisation de tous les services proposés dans l'app TWINT. Ces services comprennent des fonctions de paiement et des services à valeur ajoutée décrits sur le site Internet www.twint.ch et dans l'app TWINT (ci-après: «services»). Les présentes CG sont considérées comme acceptées dès que le client y consent dans l'app TWINT.

1.2. Accès aux services TWINT

Les services peuvent être utilisés sur tout smartphone disponible sur le marché suisse et sur lequel l'app TWINT peut être installée, quel que soit le fabricant. L'installation de l'app TWINT requiert un smartphone doté du système d'exploitation iOS ou Android, prenant en charge le BLE (Bluetooth Low Energy) et sur lequel le protocole Bluetooth a été implémenté correctement. La version minimale requise d'iOS ou d'Android figure sur www.twint.ch ou dans les différents App Stores.

Tout client disposant d'un smartphone enregistré à son nom sur lequel l'app TWINT est installée peut avoir accès aux services.

L'accès technique aux services s'effectue via Internet sur le smartphone du client en tant que terminal personnel et via une infrastructure dédiée (par ex. des beacons, des émetteurs basés sur le standard radio BLE) mise à disposition par un client commercial. Certains services ne sont pas disponibles sans connexion Internet.

TWINT SA peut limiter certaines fonctions de paiement et fonctions supplémentaires en raison d'exigences réglementaires.

1.3. Enregistrement et identification

Lors de l'installation (téléchargement) de l'app TWINT sur le smartphone, le client est invité à saisir le numéro de téléphone portable attribué à ce même smartphone. Ce numéro est vérifié pour des rai-



sons de sécurité. En cas de changement ou de désactivation du numéro de portable, le client est tenu d'informer sans délai TWINT SA de son nouveau numéro de portable ou de la désactivation de l'app TWINT.

1.4. Confidentialité

TWINT SA est soumise à des obligations légales de confidentialité. Le client consent à ce que sa relation commerciale avec TWINT SA et certaines données de base (par ex. nom, domicile) puissent être communiquées au bénéficiaire du paiement et à d'autres tiers, dans la mesure du nécessaire pour la fourniture des services.

TWINT garantit au client que les informations relatives à la relation commerciale (par ex. les données relatives au solde et aux paiements) sont en principe confidentielles. Le client consent toutefois à ce que l'obligation légale de confidentialité soit levée à des fins de protection des intérêts légitimes de TWINT SA, notamment dans les cas suivants:

- Exécution d'une obligation légale de renseigner
- Recouvrement de créances de TWINT SA
- Contentieux judiciaires

1.5. Assistance

TWINT SA fournit au client une fonction d'aide via l'app TWINT sous forme d'un service d'assistance technique. Pour assurer la fourniture de ce service, TWINT SA peut également recourir à des tiers, auxquels un accès aux données pertinentes peut être accordé à cet effet.

1.6. Obligations de diligence du client

Lors de l'utilisation de l'app TWINT, les obligations de diligence suivantes doivent notamment être observées:

- Le client est tenu de protéger son smartphone contre toute utilisation ou manipulation non autorisée (par ex. au moyen du verrouillage de l'appareil ou de l'écran).
- Le code pour l'utilisation de l'app TWINT, en particulier pour le chargement/le débit de crédit et la confirmation de paiements à partir d'un certain montant, ainsi que les codes de verrouillage de l'appareil ou de l'écran, doivent être gardés secrets, ne pas être divulgués à des tiers et ne pas être conservés avec le smartphone.
- Le code choisi ne doit pas être constitué d'une combinaison facile à deviner (numéro de portable, date de naissance, etc.).
- En cas de dommage, le client doit contribuer en toute bonne foi à la clarification des faits et à la réduction des dommages. En cas d'infraction pénale, le client est tenu de déposer plainte à la police.
- Par l'installation de l'app TWINT sur son smartphone, le client confirme être l'utilisateur légitime et la personne autorisée à disposer du numéro de téléphone du smartphone. Le client est responsable de l'utilisation de son smartphone et assume toutes les conséquences découlant de l'utilisation de l'app TWINT sur son smartphone.
- S'il existe des raisons de penser que des personnes non autorisées ont accès au verrouillage de l'appareil ou de l'écran, celui-ci doit être changé sans délai.
- En cas de perte du smartphone, notamment en cas de vol, il convient d'en informer TWINT SA dans les plus brefs délais afin que l'app TWINT puisse être bloquée.
- Les jailbreaks (neutralisation des structures de sécurité du smartphone pour permettre l'installation d'apps qui ne sont pas

officiellement disponibles), l'installation d'un accès root (configuration permettant l'accès au niveau système du smartphone) et l'installation d'apps non autorisées sont interdits, ces dispositifs rendant le smartphone plus vulnérable aux virus et aux logiciels malveillants.

- Avant chaque exécution d'un paiement, le client est tenu de vérifier les coordonnées du bénéficiaire afin d'éviter les transactions incorrectes.
- Le client est tenu de vérifier les paiements effectués. S'il constate des irrégularités, le client est tenu de les annoncer sans délai par téléphone et par écrit au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date du paiement (le cachet de la poste faisant foi). S'il est demandé au client de remettre un formulaire de dommage/de contestation, ce dernier est tenu de le renvoyer à TWINT SA dûment rempli et signé dans les dix (10) jours suivant la demande (le cachet de la poste faisant foi). Les paiements internationaux ne peuvent en aucun cas être annulés, et aucune contestation ne peut être admise.
- Le client veille à ce que le contact avec TWINT SA ne soit pas interrompu. En cas d'interruption du contact, TWINT SA est habilitée à facturer au client les frais de recherche d'adresse ainsi que les coûts pour le traitement particulier et la surveillance des avoirs en déshérence. TWINT SA résilie les relations commerciales en déshérence présentant un solde négatif.

1.7. Abus

Si l'utilisation de l'app TWINT sort considérablement du cadre de l'utilisation normale ou qu'il existe des signes d'une utilisation illégale ou contraire au contrat (par ex. utilisation de l'app TWINT à des fins commerciales), TWINT SA peut inciter le client à une utilisation conforme au droit et au contrat, modifier, réduire ou interrompre la fourniture des prestations sans préavis ni indemnisation, résilier le contrat sans préavis ni indemnisation et, le cas échéant, réclamer des dommages et intérêts ainsi que l'exonération de toute prétention de tiers. Il en va de même lorsque le client, lors de la conclusion du contrat, a fourni des informations erronées ou incomplètes.

1.8. Responsabilité

En cas de violation du contrat par TWINT SA, celle-ci est responsable des dommages prouvés par le client pour autant qu'elle ne puisse démontrer l'absence de faute de sa part. Toute responsabilité de TWINT SA est exclue pour des dommages résultant d'une négligence légère. TWINT SA compense les dommages matériels et pécuniaires jusqu'à concurrence de CHF 5000.- par cas.

Dans la limite des prescriptions légales, TWINT SA décline toute responsabilité pour les dommages indirects, les manques à gagner et les pertes de données. TWINT SA décline également toute responsabilité pour les dommages causés par une utilisation illégale ou contraire au contrat de l'app TWINT.

L'accès technique aux services incombe au client. TWINT SA décline toute responsabilité pour les opérateurs de réseaux (providers) ainsi que, dans la limite des prescriptions légales, pour le matériel informatique et les logiciels nécessaires à l'utilisation des services.

Dans la limite des prescriptions légales, la responsabilité de TWINT SA est exclue pour les dommages causés au client par des erreurs de transmission, des cas de force majeure, des défauts ou dysfonctionnements techniques, notamment la défaillance de beacons ou l'absence de connexion Internet, les intrusions illicites dans les installations et les réseaux de télécommunication, la surcharge du réseau, l'engorgement intentionnel des accès électroniques par des tiers, les interruptions ou d'autres dysfonctionnements.

TWINT SA s'efforce d'assurer une utilisation sans perturbation ni interruption de l'app TWINT. Toutefois, TWINT SA ne peut garantir le bon fonctionnement de l'app à tout moment. TWINT SA se réserve



notamment le droit d'interrompre à tout moment l'accès à l'app TWINT et/ou aux services proposés en cas de constatation de risques accrus de sécurité ou de dysfonctionnements ainsi que pour les travaux de maintenance. Pour autant que TWINT SA fasse preuve de la diligence d'usage, le client supporte les dommages éventuels résultant de telles interruptions.

1.9. Prise en charge des dommages

TWINT SA prend en charge les dommages en vertu du chiffre 1.8 (responsabilité) subis par le client suite à une utilisation abusive de l'app TWINT par un tiers pour autant que le client puisse prouver qu'il a respecté les présentes CG et qu'aucune faute ne lui est imputable. Tout dommage doit être signalé sans délai à TWINT SA dès sa constatation. Le formulaire de sinistre doit être rempli, signé et retourné à TWINT SA dans les dix (10) jours suivant sa réception. Pour les paiements internationaux, les dommages ne peuvent en aucun cas être pris en charge.

1.10. Communication électronique

La communication entre TWINT SA et le client s'effectue en principe via l'app TWINT. Au besoin, TWINT SA peut également contacter le client par e-mail, pour autant qu'une adresse e-mail valable ait été fournie par ce dernier. Le client est responsable de l'exactitude de l'adresse indiquée. Le client prend connaissance du fait que la communication électronique n'est ni confidentielle ni sûre. Les échanges peuvent être vus, interceptés ou modifiés par des tiers ou peuvent s'égarer. Si des ordres ou instructions du client communiqués par voie électronique ne sont pas explicitement confirmés par TWINT SA, le client doit partir du principe qu'ils ne sont pas parvenus à TWINT SA. En outre, TWINT SA décline toute responsabilité pour les dommages résultant de messages qui lui sont transmis par courrier électronique ordinaire ou tout autre système de messagerie électronique.

1.11. Modification des CG

TWINT SA peut modifier les Conditions générales en tout temps. Les modifications seront communiquées au client au préalable et de manière appropriée. En cas de désaccord du client avec ces modifications, celui-ci peut supprimer l'app TWINT de son smartphone et déclarer expressément à TWINT SA vouloir renoncer à utiliser ses services.

1.12. Réserve relative aux dispositions légales et aux restrictions légales locales d'utilisation

Les éventuelles dispositions légales régissant l'exploitation et l'utilisation de smartphones, d'Internet et d'autres infrastructures dédiées demeurent réservées et s'appliquent également aux présents services dès leur entrée en vigueur.

L'utilisation des services à l'étranger peut être soumise à des restrictions légales locales ou éventuellement violer des règles de droit étrangères. La fonction de paiement est en principe limitée au territoire suisse et ne peut pas être utilisée à l'étranger. Sont toutefois autorisés les paiements internationaux effectués via un système de paiement étranger qui coopère avec TWINT SA. Vous trouverez la liste correspondante sous www.twint.ch.

Le client prend acte que des circonstances contraignant légalement TWINT SA à bloquer des avoirs, à signaler la relation commerciale à une autorité compétente ou à la rompre peuvent survenir au cours de la relation commerciale. Sur demande de TWINT SA, le client est tenu de fournir tous les renseignements dont TWINT SA a besoin pour satisfaire aux obligations légales de clarification ou de notification.

1.13. Propriété intellectuelle

Le client obtient pour la durée du contrat le droit non transmissible et non exclusif d'utiliser l'app TWINT. Le contenu et la portée de ce droit découlent des présentes CG. Tous les droits de propriété intellectuelle demeurent auprès de TWINT SA ou des tiers autorisés. En cas

de violation par le client des droits de propriété intellectuelle de tiers pour laquelle TWINT SA est appelée à répondre, le client est tenu d'indemniser intégralement TWINT SA.

1.14. Durée et résiliation

La relation commerciale entre le client et TWINT SA est conclue pour une durée indéterminée. Le client peut supprimer l'app TWINT en tout temps, et les deux parties peuvent résilier la relation commerciale en tout temps par écrit. TWINT SA fait parvenir sa résiliation à la dernière adresse indiquée par le client.

1.15. Blocage par le client

Le client doit demander à TWINT SA le blocage du crédit TWINT, et donc de l'accès à la fonction de paiement. Les paiements effectués jusqu'au moment de la demande de blocage sont considérés comme validés et ne peuvent être annulés.

1.16. Modifications des prestations et blocage de l'accès par TWINT SA

TWINT SA peut modifier, actualiser ou développer ses services en tout temps. TWINT SA peut en outre cesser en tout temps et sans préavis l'exploitation de l'app TWINT ou supprimer partiellement ou intégralement l'accès du client à l'app TWINT (par ex. si le client n'utilise pas un numéro de portable valable ou se sert d'une carte SIM non enregistrée, ou encore en cas de soupçon de fraude) ou en limiter la disponibilité pour des raisons techniques ou juridiques (par ex. en raison d'exigences légales ou réglementaires, sur ordre des autorités ou pour des raisons de sécurité).

1.17. Clause de sauvegarde

Si une disposition des présentes CG devait s'avérer partiellement ou intégralement nulle ou invalide, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Dans un tel cas, TWINT SA et le client s'engagent à remplacer la disposition invalide par une disposition correspondant dans la mesure du possible au sens et au but de la disposition invalide.

1.18. Droit applicable et for

Dans la limite des prescriptions légales, toutes les relations juridiques entre le client et TWINT SA (y c. les paiements internationaux) sont soumises exclusivement au droit matériel suisse, à l'exclusion des règles de conflits de lois et des traités internationaux. Sauf dispositions légales impératives contraaires, le for exclusif pour toute procédure est Zurich.

2. Fonctions de paiement

2.1. Limites

Le client peut charger des crédits TWINT à hauteur de CHF 10 000.– par mois et CHF 120 000.– par année civile et payer ainsi sans espèces. Le solde maximal du crédit TWINT est limité à CHF 3000.–. Les clients âgés de 12 à 14 ans peuvent charger un maximum de CHF 100.– en crédit TWINT par mois, les clients âgés de 15 à 17 ans, un maximum de CHF 500.– par mois.

Les chargements de crédit TWINT avec des codes de crédit pouvant être obtenus aux caisses des commerces, dans les boutiques en ligne ou aux distributeurs de billets sont limités à CHF 5000.– par année civile.

Le chiffre d'affaires du client est limité par le crédit TWINT disponible et les limites de chargement.

Une limite de CHF 1000.– par mois et CHF 5000.– par année civile tant pour l'envoi que pour la réception d'argent a été fixée pour les clients domiciliés en Suisse dans le cas de paiements à d'autres



clients («paiement P2P»). Pour les clients non domiciliés en Suisse, ces limites se montent respectivement à CHF 500.– par mois et CHF 3000.– par année civile. Les paiements P2P sont pris en compte dans le calcul des limites de chargement.

Le déchargement du crédit TWINT s'effectue exclusivement sur un compte de référence enregistré dans l'app (conformément au chiffre 2.3). Les virements sur le compte de référence sont limités à un maximum de CHF 5000.– par année civile.

Les limites indiquées au chiffre 2.1 peuvent être soumises à des restrictions supplémentaires pour des raisons réglementaires ou de sécurité.

2.2. Chargement, déchargement et traitement

Le crédit TWINT est chargé par le client via les options prévues à cet effet dans l'app. Suivant l'option de chargement choisie par le client, la fonction de paiement (voir chiffre 2.4) et le chargement peuvent intervenir au même moment. Il s'agit toutefois de deux transactions distinctes, et un chargement du crédit TWINT est toujours requis avant que le paiement puisse s'effectuer. Les éventuels frais de transaction ou autres qui sont liés au chargement sont à la charge du client.

Le crédit TWINT ne porte pas d'intérêts.

Le client ne peut effectuer de paiements avec le crédit TWINT que si celui-ci affiche un solde positif.

Le client prend note que le processus de traitement pour le chargement ou le déchargement du crédit TWINT peut prendre plusieurs jours selon l'option de chargement, si l'opération s'effectue par le biais d'un ordre de recouvrement direct (LSV) ou au moyen d'un bulletin de versement.

En cas de mise en place d'un ordre de recouvrement direct (LSV), le client autorise TWINT SA à transmettre certaines données à des tiers à des fins de vérification de la solvabilité.

2.3. Compte de référence

Pour des raisons réglementaires, le déchargement doit s'effectuer via un compte de référence libellé au nom du client et ouvert auprès d'une banque agréée en Suisse.

2.4. Fonction de paiement

Grâce à son smartphone et au crédit Twint associé, le client peut payer sans espèces aux caisses des commerces équipés de manière appropriée ("points de vente" - POS) en Suisse et à l'étranger, aux distributeurs automatiques, sur Internet, dans d'autres apps, en enregistrant Twint comme mode de paiement chez certains commerçants, via TWINT+ et auprès d'autres clients dans le cadre des limites applicables. Lors du paiement via le crédit TWINT, le montant est directement débité du crédit TWINT. Le client reconnaît tous les paiements débités du crédit TWINT effectués via son smartphone dans le respect des niveaux de sécurité ci-après.

Dans les paramètres de l'app TWINT, le client peut librement choisir à partir de quel montant un paiement peut s'effectuer a) automatiquement, b) après confirmation expresse par lui-même (bouton "OK"). Le client peut ajuster les limites proposées et enregistrées en conséquence par TWINT SA. Les réglages effectués peuvent être à nouveau modifiés à tout moment. Cette disposition ne s'applique pas aux paiements, même récurrents (abonnements), auprès de commerçants pour lesquels le client a enregistré TWINT comme moyen de paiement et autorisé les paiements de manière globale, indépendamment du montant. Dans de tels cas, le paiement s'effectue automatiquement selon le processus de traitement défini par le commerçant.

Dans le cadre d'un paiement via préautorisation, le client autorise le commerçant à effectuer un débit ultérieur (indépendamment du

montant). Le montant effectif n'est pas défini au moment de la préautorisation et ne sera confirmé définitivement qu'une fois la prestation perçue. Il peut s'agir par ex. de transactions effectuées à un distributeur automatique de carburant, où le montant effectif n'est connu qu'après le retrait du carburant.

Dans le cadre de paiements P2P, le numéro de portable peut également être utilisé pour rechercher l'autre client. Pour autant que le client l'ait autorisé, l'app TWINT peut pour procéder à de tels paiements accéder aux contacts enregistrés dans le smartphone du payeur.

En enregistrant TWINT comme mode de paiement, le client autorise un commerçant à débiter directement le montant correspondant du crédit TWINT sans que ledit client doive autoriser chaque débit séparément. Cette disposition s'applique également à des transactions récurrentes, comme par ex. un abonnement. L'enregistrement de TWINT comme mode de paiement nécessite un enregistrement préalable auprès du commerçant. Aucune distinction n'est faite à cette occasion entre un prélèvement unique effectué via une app ou une boutique en ligne et des débits récurrents, comme par ex. pour un abonnement. Le client peut révoquer en tout temps dans l'app TWINT l'autorisation accordée à un commerçant. Les enregistrements venus à expiration ou désactivés peuvent uniquement être renouvelés auprès du commerçant.

Dans le cadre de transactions via TWINT+, le client accède dans l'app TWINT à un aperçu des différents cas d'utilisation. En sélectionnant un cas d'utilisation spécifique, le client est redirigé vers le site Internet du commerçant concerné, où il pourra sélectionner des produits ou des services. Le paiement est ensuite effectué via TWINT.

Pour les paiements internationaux, le client doit toujours confirmer le paiement, indépendamment du montant. Une annulation de la transaction n'est en aucun cas possible. En cas de contestation, le client doit s'entendre directement avec le commerçant concerné.

2.5. Débit des paiements

Le client reconnaît tous les paiements effectués pour des achats de marchandises et de services ainsi que les paiements P2P qui ont été effectués avec le crédit TWINT depuis son smartphone et qui ont été enregistrés dans l'app en tant que paiements.

2.6. Tarifs

L'installation de l'app TWINT et l'utilisation des services sont en principe gratuites pour le client.

Les paiements internationaux en devises étrangères sont convertis automatiquement en francs suisses au taux de change établi par un tiers. TWINT SA peut augmenter ce taux de change (marge additionnelle) et prélever des frais supplémentaires pour la transaction en devise étrangère. La marge additionnelle et les frais sont destinés uniquement à TWINT SA. Le montant final en francs suisses est toujours affiché pour confirmation par le client.

La réception de paiements d'autres personnes n'est en revanche gratuite que si celle-ci ne s'effectue pas dans le cadre d'une activité commerciale du bénéficiaire du paiement. Un accord écrit séparé et soumis aux Conditions générales pour la clientèle commerciale est nécessaire pour la réception de paiements issus de transactions commerciales.

Les chargements de crédit via des comptes bancaires et postaux suisses sont en principe gratuits.

TWINT peut prélever des frais pour l'utilisation d'autres options de chargement, pour autant que cela entraîne des frais pour TWINT. Le client est informé de manière transparente et directe des frais à payer avant l'utilisation de l'option de chargement soumise à des frais dans l'app TWINT. En outre, les tarifs sont publiés sur www.twint.ch.



Les modifications de prix et l'introduction de nouveaux prix sont en principe communiquées au client dans l'app TWINT. Une modification est considérée comme approuvée si le client ne résilie pas le contrat avant l'entrée en vigueur de la modification concernée (chiffre 1.14). Aucun désavantage en termes de prix ne peut impacter le client en cas de résiliation en raison d'une modification tarifaire conformément au chiffre 1.14. Le montant final en francs suisses, y c. l'ensemble des frais, est cela dit toujours affiché à l'attention du client avant que celui-ci ne confirme un paiement international.

2.7. Facturation

Le client accepte expressément que TWINT SA puisse régler les créances ouvertes à son encontre avec le crédit existant sur son compte auprès de TWINT SA.

2.8. Informations de paiement

Le montant total de l'achat, le moment de l'achat, l'emplacement du POS où a été effectué le paiement ainsi que le nom du commerçant sont saisis dans le système TWINT. D'autres informations peuvent être saisies pour les paiements internationaux. Les transactions sont visibles dans l'app TWINT pour une durée de 180 jours au maximum.

3. Services à valeur ajoutée

3.1. Campagnes de marketing mobile

3.1.1. Diffusion de campagnes

TWINT SA peut diffuser des coupons, cartes de fidélité et autres campagnes (ci-après: «campagnes») à l'attention du client via l'app TWINT, où celui-ci peut les consulter, les gérer et les utiliser.

On distingue à ce propos les types de campagnes suivants:

- Les campagnes de TWINT SA ou du système TWINT lui-même (ci-après: «campagnes de l'émetteur»)
- Les campagnes de TWINT SA en collaboration avec un prestataire tiers (ci-après: «campagnes à valeur ajoutée de l'émetteur»)
- Les campagnes de prestataires tiers (ci-après: «campagnes de prestataires tiers»)

La diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation de campagnes de prestataires tiers tout comme la diffusion de ces offres de tiers requièrent le consentement explicite du client dans l'app TWINT («opt-in»).

Le client peut révoquer ce consentement en tout temps dans l'app TWINT. Cette révocation a pour effet que le client ne recevra plus de campagnes de prestataires tiers, que toutes les campagnes de prestataires tiers activées seront définitivement supprimées et que le client ne pourra plus bénéficier des avantages et réductions liées le cas échéant à ces campagnes (voir également à ce propos le chiffre 4.11).

La diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation de campagnes de l'émetteur et des campagnes à valeur ajoutée de l'émetteur ne requièrent pas d'opt-in préalable de la part du client. Ces campagnes peuvent par conséquent être diffusées à l'ensemble des clients.

3.1.2. Durée de validité des campagnes

Les campagnes ne sont valables que tant qu'elles sont affichées sur l'écran du smartphone dans l'app TWINT.

Certaines campagnes doivent être activées préalablement dans l'app TWINT par le client avant de pouvoir être utilisées. Le cas échéant, ceci est indiqué dans la campagne concernée. Les campagnes activées peuvent être désactivées par TWINT SA si elles n'ont pas été utilisées dans les 10 jours.

D'autres campagnes peuvent être utilisées sans activation préalable de la part du client dans l'app TWINT. De nombreuses campagnes ne peuvent être utilisées que lors du paiement avec l'app TWINT.

L'activation d'une campagne ou la réception d'une campagne pouvant être utilisée sans activation ne donne pas automatiquement droit à un rabais ou un avantage pécuniaire, car le nombre d'utilisations peut être limité par les prestataires tiers impliqués. Le cas échéant, ceci est indiqué dans la campagne concernée.

Dans la plupart des cas, les campagnes sont automatiquement utilisées dans l'app TWINT lors du paiement par le client, sans que celui-ci n'ait à entreprendre d'autre démarche. Dans certains autres cas, le client est toutefois tenu de présenter la campagne au client commercial dans l'app TWINT ou la saisir lui-même sur un terminal ou dans une boutique en ligne. Le cas échéant, ceci est indiqué dans la campagne concernée.

Lors de l'utilisation d'une campagne avec un rabais, celui-ci sera soit directement déduit du montant à payer soit remboursé au client sous la forme d'un crédit cashback une fois le paiement effectué.

TWINT SA est en droit de retenir le versement du crédit cashback jusqu'à ce que celui-ci atteigne CHF 10.- ou plus. Le client est informé du montant actuel de son crédit cashback dans l'app TWINT.

3.1.3. Partage de campagnes

TWINT SA peut offrir au client la possibilité de transmettre des campagnes à d'autres personnes, d'en recevoir de celles-ci ou de les partager avec elles.

3.2. Cartes physiques

Le client a la possibilité d'enregistrer ou d'activer des badges de collaborateur, des programmes de fidélité et d'autres offres préférentielles de prestataires tiers (ci-après: «cartes physiques») dans l'app TWINT. Le client peut supprimer en tout temps de l'app TWINT les cartes physiques enregistrées ou activées.

TWINT SA peut également supprimer des cartes physiques enregistrées dans l'app TWINT lorsque la carte physique d'un client n'est plus valable ou qu'elle n'est de manière générale plus disponible pour être enregistrée dans l'app TWINT.

Le client prend note que les avantages associés à l'utilisation de certaines cartes physiques seront diffusés directement dans l'app TWINT sous forme de campagnes. Le client ne reçoit de telles campagnes que s'il a préalablement accepté la diffusion d'offres de tiers (voir chiffre 3.1.1).

3.3. Autres services à valeur ajoutée

Parallèlement aux campagnes et aux cartes physiques, TWINT peut proposer en tout temps d'autres services à valeur ajoutée dans l'app TWINT.

3.4. Responsabilité pour les services à valeur ajoutée

Le prestataire tiers concerné est responsable des contenus, offres et notifications des campagnes de tiers, des cartes physiques et des éventuels autres services à valeur ajoutée dans l'app TWINT. TWINT SA n'a aucune influence sur la fourniture des services proposés par le prestataire tiers.

En outre, TWINT SA décline toute responsabilité pour les campagnes qui ne peuvent pas être utilisées auprès du prestataire tiers ou pour l'absence de fourniture de rabais ou d'avantages en rapport avec l'enregistrement de cartes physiques, comme par ex. des rabais non accordés à des collaborateurs ou des points de fidélité en suspens, perdus ou manquants.

TWINT SA s'efforce de mettre à disposition l'utilisation de services à valeur ajoutée dans l'app TWINT sans perturbation ni interruption.



Toutefois, TWINT SA ne peut en garantir le bon fonctionnement en tout temps. En cas d'interruption, il peut arriver que l'utilisation automatique de rabais ou la collecte automatique de points de fidélité ne fonctionne plus lors du processus de paiement. Pour autant que TWINT SA fasse preuve de la diligence d'usage, le client supporte les dommages éventuels résultant de telles interruptions.

4. Protection des données

4.1. Champ d'application

En ce qui concerne l'acquisition, le traitement et l'utilisation des données personnelles de ses clients, TWINT SA est soumise à la législation suisse sur la protection des données, notamment la loi fédérale sur la protection des données (LPD) et l'ordonnance sur la protection des données (OLPD).

TWINT SA accorde une grande importance à la protection des données. Dans la présente section "Protection des données", le client est informé du traitement des données et des flux de données lors de l'utilisation de l'app TWINT.

TWINT SA est responsable vis-à-vis du client de la collecte et de l'utilisation des données en conformité avec la protection des données, selon les dispositions de la section "Protection des données".

4.2. Conditions relatives à l'utilisation de l'app TWINT

Afin que TWINT SA puisse traiter les paiements du client et fournir des services à valeur ajoutée, le client doit enregistrer les données de base suivantes dans l'app TWINT lors de son inscription: le numéro de téléphone du smartphone, le nom, le domicile, la nationalité, la date de naissance et l'adresse e-mail.

4.3. Paiement avec l'app TWINT

Si le client souhaite effectuer un paiement via l'app TWINT à un point de vente (ci-après: "POS") d'un client commercial, une connexion entre l'app TWINT du client et le client commercial concerné est établie dans le système TWINT.

L'établissement concret de la connexion entre le POS et l'app TWINT diffère en fonction du type de point de vente.

- Caisse de magasin: au moyen d'un terminal TWINT (dispositif technique au POS permettant l'établissement de la connexion et l'échange de données entre le smartphone du client et le POS);
- Saisie d'un code affiché au POS ou scan d'un code QR;
- Internet: par la saisie d'un code affiché dans la boutique en ligne, le scan d'un code QR;
- Établissement automatique de la connexion en cas de paiement TWINT récurrent par le client enregistré dans la boutique en ligne concernée et à l'initiative de ce dernier;
- Dans une app: par l'établissement automatique d'une connexion à l'initiative du client;
- Aux distributeurs automatiques: comme à une caisse de magasin ou sur Internet;
- Via TWINT+: en cliquant sur un cas d'utilisation dans TWINT sur les appels associés de la boutique en ligne du commerçant participant;
- Paiements internationaux: saisie d'un code affiché dans le POS, scan d'un code QR ou utilisation de la fonction Merchant Scan. Pour ce faire, le client ouvre la rubrique correspondante («payer à l'étranger») dans TWINT+ où un code barres est affiché. Celui-

ci peut être scanné par le commerçant afin de déclencher le paiement. Pour les paiements internationaux, les données personnelles du client sont traitées uniquement sous forme anonymisée. Aucune déduction ne peut être tirée sur l'identité du client par les systèmes de paiement étrangers et par l'European Mobile Payment Systems Association en tant qu'intermédiaire.

Le POS informe le système TWINT du montant à percevoir. Le système TWINT envoie alors une demande de paiement à l'app TWINT du client. Dans les paramètres de l'app TWINT, le client peut librement choisir à partir de quel montant un paiement peut s'effectuer a) automatiquement, b) après confirmation expresse par lui-même (bouton «OK») ou c) après saisie du code NIP TWINT (voir chiffre 2.4). Pour les paiements internationaux, une confirmation est dans tous les cas nécessaire.

Après validation du paiement par le client, le montant spécifique est débité de son crédit TWINT. Au moment du débit, aucune connexion n'est établie vers un compte bancaire ou postal, même si le client a enregistré un compte de référence dans l'app TWINT.

Le montant total de l'achat, le moment de l'achat, l'emplacement du POS où a été effectué le paiement ainsi que le nom du commerçant sont saisis dans le système TWINT. Le système TWINT crée une note de crédit en faveur du client commercial et le crédit est versé sur le compte du client commercial. Pour les paiements internationaux, le système de paiement étranger concerné et l'European Mobile Payment Systems Association en tant qu'intermédiaire sont par ailleurs impliqués.

TWINT SA ne reçoit aucune information sur le contenu du panier, sauf si le transfert est régi par les dispositions du chiffre 4.4.

Sans le consentement exprès du client, TWINT SA ne divulgue aucune donnée personnelle aux clients commerciaux concernés et/ou à des tiers, sauf si le transfert est régi par les dispositions des chiffres 4.4 ou 4.5.

4.4. Enregistrement de cartes physiques

Le client a la possibilité d'enregistrer ou d'activer des cartes physiques et purement numériques de divers clients commerciaux directement dans l'app TWINT. Pour ce faire, le client doit procéder aux réglages et saisies nécessaires. Par l'enregistrement ou l'activation d'une carte physique dans l'app TWINT, le client donne son consentement exprès à l'utilisation de la carte physique. Celle-ci sera ensuite automatiquement intégrée dans le processus de paiement avec l'app TWINT pour autant que cela soit techniquement possible pour l'émetteur de carte concerné. Le client peut désactiver en tout temps l'utilisation de la carte physique dans l'app TWINT.

Dans ce cas également, le processus de paiement est régi par les dispositions du chiffre 4.3.

Si un paiement est effectué via l'app TWINT avec une carte physique enregistrée dans l'app et que le client bénéficie d'un éventuel avantage par l'utilisation de la carte physique (points, rabais, etc.), l'émetteur de la carte physique ou un tiers dûment mandaté par ce dernier obtiendra les mêmes données que si le client présentait physiquement la carte.

TWINT SA transmet au client commercial ou à des tiers liés à ce dernier le numéro d'identification de la carte physique et, en fonction de la carte physique utilisée, des données de base relatives au paiement telles que l'horodatage, le montant et les éventuels rabais ou points accordés par l'utilisation de la carte physique. L'utilisation de ces données par le client commercial concerné en l'espèce est régie exclusivement par la relation contractuelle entre le client et le client commercial ou entre le client et le tiers lié au client commercial. Le client commercial est responsable du traitement des données client conformément au contrat et de l'obtention des autorisations nécessaires.



4.5. Utilisation de campagnes de marketing mobile

Des données doivent être échangées entre le système TWINT et le client commercial afin de permettre l'utilisation automatique de campagnes proposant un rabais ou un avantage pécuniaire.

Le type de données transmises dépend du système dans lequel la campagne est utilisée et du rabais ou de l'avantage pécuniaire.

Lors de l'utilisation de campagnes dans le système d'un client commercial, TWINT SA transmet à ce dernier le numéro d'identification de la campagne. Le client commercial calcule le rabais ou l'avantage pécuniaire éventuel pour le client. Le client commercial reçoit pour ce faire les mêmes informations que si le client présentait le numéro d'identification de la campagne, par ex. sous forme d'un code-barres.

Lors de l'utilisation de campagnes dans le système TWINT, le rabais ou l'avantage pécuniaire est calculé dans le système TWINT puis transmis au client commercial afin que ce dernier puisse procéder au traitement de cet avantage dans son système (par ex. déduction d'un rabais).

La transmission éventuelle de données supplémentaires à TWINT SA par le client commercial (par ex. des informations relatives à l'utilisation de campagnes transmises préalablement au client commercial par le système TWINT ou les détails d'un panier d'achat sur la base desquels des campagnes peuvent être utilisées dans le système TWINT) est régie exclusivement par la relation contractuelle entre le client et le client commercial. Le client commercial est responsable du traitement conforme au contrat des données client et de l'obtention des autorisations nécessaires.

4.6. Collecte et utilisation de données pour l'amélioration de l'app TWINT

TWINT SA collecte et utilise des données pour la mise à disposition et l'amélioration du système TWINT. Il s'agit, d'une part, de données auxquelles l'app TWINT est autorisée à accéder conformément aux paramètres définis par le client sur le smartphone (par ex. réception de signaux BLE, géolocalisation, etc.), et, d'autre part, de données techniques et d'informations recueillies dans le cadre de l'utilisation de l'app TWINT.

TWINT SA ne transmet jamais ces données personnelles aux clients commerciaux et/ou à des tiers sans le consentement exprès du client dans l'app TWINT; elle les utilise exclusivement pour la mise à disposition et l'amélioration de son propre service.

4.7. Google Firebase

Dans l'app TWINT, TWINT SA utilise le Google Firebase Software Development Kit («SDK») de Google Inc. («Google») afin d'analyser le comportement des utilisateurs de l'app dans le but d'optimiser en permanence l'app TWINT et de l'adapter aux besoins des utilisateurs.

Le client a la possibilité de désactiver en tout temps la collecte et la transmission des données utilisateur à Google dans les paramètres de l'app TWINT.

Les informations collectées par le SDK concernant l'utilisation de l'app TWINT, notamment

- l'ID Analytics (valeur aléatoire par laquelle TWINT SA peut identifier le client)
- l'ID du client (valeur aléatoire qui identifie l'appareil utilisé et permet à Google de résumer les événements envoyés dans une session de l'appareil mais qui ne permet pas de tirer des conclusions au sujet de l'appareil de l'utilisateur)
- les données clés de l'appareil (marque, type, écran, mémoire)

- les informations relatives à la plate-forme (par ex. la version iOS ou Android)
- la version de l'app TWINT installée
- le cas échéant, le type et la version du navigateur Internet utilisé
- l'adresse IP de l'ordinateur utilisé (raccourcie afin d'empêcher qu'elle puisse être attribuée à un utilisateur spécifique)

sont transmises au serveurs de Google aux USA pour y être enregistrées. Ces données sont analysées par Google afin d'établir des rapports relatifs à l'utilisation de l'app TWINT et de fournir d'autres services relatifs à l'utilisation de l'app TWINT.

Le client est conscient que Google transmettra le cas échéant ces informations à des tiers, dans la mesure où cela est prescrit par la loi ou si ces tiers sont mandatés par Google pour traiter ces données. Google ne mettra en aucun cas l'adresse IP du client en relation avec d'autres données de Google. Les adresses IP sont anonymisées (raccourcies de trois chiffres), de sorte qu'une attribution au client n'est pas possible.

4.8. Microsoft App Center

Dans l'app TWINT, TWINT SA utilise l'App Center Software Development Kit (SDK) de Microsoft Corporation («Microsoft») pour la transmission de rapports de plantage dans le but d'améliorer en permanence l'app TWINT. Les informations relatives aux plantages de l'app TWINT collectées par le SDK sont transmises aux serveurs de Microsoft aux USA pour y être enregistrées.

Ces données sont analysées par Microsoft pour établir des rapports de plantage et fournir d'autres services liés à l'analyse de messages d'erreur de l'app TWINT.

Le client est conscient que Microsoft transmettra le cas échéant ces informations à des tiers, dans la mesure où cela est prescrit par la loi ou si ces tiers sont mandatés par Microsoft pour traiter ces données.

Des informations détaillées sur le type de données et leur utilisation figurent dans la Déclaration de confidentialité Microsoft à l'adresse suivante: <https://privacy.microsoft.com/fr-fr/privacystatement>.

4.9. Campagnes de prestataires tiers

Le client peut donner à TWINT SA son accord explicite («opt-in») pour recevoir de campagnes de prestataires tiers dans l'app TWINT ainsi que pour les activer et en faire usage (voir également le chiffre 3.1.1).

Par le biais de l'opt-in, le client accepte par ailleurs expressément que TWINT SA puisse collecter et analyser des données pour la diffusion personnalisée de campagnes de prestataires tiers.

Ce consentement («opt-in») peut être accordé ou retiré («opt-out») par le client sur demande expresse au moment de l'installation de l'app TWINT et/ou ultérieurement en modifiant les paramètres dans l'app TWINT. Le consentement du client permet à TWINT SA de mettre à disposition de ce dernier des campagnes de prestataires tiers sur mesure et répondant à ses intérêts personnels.

Le client est conscient que les campagnes de prestataires tiers ne peuvent être affichées dans l'app TWINT et utilisées que si l'option opt-in a été sélectionnée.

En outre, même si le client a sélectionné l'option opt-in, TWINT SA ne transmettra aucune donnée personnelle du client à des clients commerciaux et/ou à des tiers impliqués sauf si le client consent expressément à une telle transmission dans l'app TWINT (voir aussi le chiffre 4.4 à ce propos). Sans un tel consentement, les clients commerciaux impliqués ont accès uniquement aux données anonymisées.



La possibilité peut être offerte au client d'accepter expressément de recevoir des campagnes personnalisées de prestataires tiers par e-mail.

4.10. Recours à des tiers

Le client accepte expressément que TWINT SA puisse faire appel à des tiers pour fournir ses services (par ex. un fournisseur de services de paiement, des systèmes de paiement étrangers ou un intermédiaire, en cas de paiements internationaux) et que des données client puissent être au besoin transmises à cet effet. TWINT SA est tenue de sélectionner, instruire et contrôler soigneusement les prestataires de services.

L'utilisation des données par le tiers s'effectue sur mandat de TWINT SA et est régie exclusivement par la présente déclaration de protection des données. L'utilisation des données par le tiers dans un but personnel est interdite.

TWINT SA est responsable vis-à-vis du client du traitement des données en conformité avec les dispositions légales en la matière.

4.11. Conservation et suppression

Les données personnelles du client enregistrées auprès de TWINT SA seront supprimées ou anonymisées lorsqu'elles ne sont plus nécessaires pour la fourniture des services et au plus tard quatre ans après leur enregistrement.

Si l'app TWINT n'est pas utilisée pendant une période de deux ans, TWINT SA supposera que le client a supprimé l'app TWINT de son smartphone. Dans un tel cas, les données personnelles du client enregistrées auprès de TWINT SA seront également supprimées ou anonymisées.

Si le client renonce ultérieurement aux campagnes personnalisées (opt-out), tous les coupons, cartes de fidélité et autres campagnes activés dans le système TWINT seront définitivement supprimés ou anonymisés après six mois et le client ne pourra plus bénéficier des éventuels avantages et réductions qui y sont associés.

Les dispositions du présent chiffre 4.11 ne s'appliquent pas aux données qui doivent être conservées plus longtemps par TWINT SA afin de satisfaire à des obligations légales.

4.12. Droit d'accès et d'information

Pour toute question concernant le traitement des données personnelles, le client peut contacter TWINT SA à l'adresse suivante: privacy@twint.ch.