



# Condizioni generali per l'utilizzo di TWINT

1.	Generalità	1
1.1.	Servizio / Ambito di validità	1
1.2.	Accesso ai servizi TWINT	1
1.3.	Registrazione e identificazione	1
1.4.	Riservatezza	2
1.5.	Assistenza	2
1.6.	Obblighi di accuratezza del Cliente	2
1.7.	Abusi	2
1.8.	Responsabilità	2
1.9.	Accollo del danno	3
1.10.	Comunicazione elettronica	3
1.11.	Modifica CG	3
1.12.	Riserva di disposizioni di legge e restrizioni legali locali all'utilizzo	3
1.13.	Proprietà intellettuale	3
1.14.	Durata e disdetta	3
1.15.	Blocco da parte del Cliente	3
1.16.	Modifica delle prestazioni e blocco dell'accesso da parte di TWINT SA	3
1.17.	Clausola salvatoria	3
1.18.	Diritto applicabile e foro giuridico competente	3
2.	Funzioni di pagamento	3
2.1.	Limiti	3
2.2.	Ricarica, ritiro ed elaborazione	4
2.3.	Conto di riferimento	4
2.4.	Funzione di pagamento	4
2.5.	Addebito dei pagamenti	4
2.6.	Prezzi	4
2.7.	Compensazione	5
2.8.	Informazioni di pagamento	5
3.	Prestazioni a valore aggiunto	5
3.1.	"Campagne di marketing mobile"	5
3.1.1.	Utilizzo delle campagne	5
3.1.2.	Durata di validità delle campagne	5
3.1.3.	Condivisione delle campagne	5
3.2.	Tessere	5
3.3.	Altre prestazioni a valore aggiunto	5
3.4.	Responsabilità per le prestazioni a valore aggiunto	6
4.	Protezione dei dati	6
4.1.	Ambito di validità	6
4.2.	Presupposti per l'utilizzo dell'App TWINT	6
4.3.	Pagare con l'App TWINT	6
4.4.	Registrazione di tessere	6
4.5.	Riscossione di campagne di marketing mobile	7
4.6.	Raccolta e utilizzo di dati per migliorare l'App TWINT	7
4.7.	Google Firebase	7
4.8.	Microsoft App Center	7
4.9.	Campagne di fornitori terzi	7
4.10.	Coinvolgimento di terzi	8
4.11.	Conservazione e cancellazione	8
4.12.	Diritto di informazione	8

## 1. Generalità

### 1.1. Servizio / Ambito di validità

TWINT SA (di seguito "TWINT SA") è una società anonima svizzera con sede a Zurigo.

TWINT SA offre ai clienti privati (di seguito "Cliente") con il nome di "TWINT Prepaid e altre banche" un'applicazione di pagamento propria per iOS e Android (di seguito "App TWINT").

L'App TWINT può essere utilizzata dal Cliente come mezzo di pagamento nel commercio stazionario presso i distributori automatici, negli shop online e nelle App, dunque presso qualsiasi commerciante o fornitore di servizi che accetta TWINT come mezzo di pagamento (di seguito "Rivenditore"). L'App TWINT può essere utilizzata anche all'estero presso rivenditori collegati a uno dei sistemi di pagamento stranieri partner del sistema TWINT. Tali transazioni vengono trasmesse dal sistema di pagamento straniero a TWINT SA (di seguito "pagamento internazionale").

Inoltre, TWINT SA offre prestazioni a valore aggiunto, in particolare la registrazione o l'attivazione di tessere e servizi nel settore del mobile marketing. Queste prestazioni a valore aggiunto consentono ai clienti di ricevere e gestire nell'App TWINT coupon, carte fedeltà e altre campagne, di raccogliere timbri e di riscuotere omaggi fedeltà, sconti e buoni attraverso l'App TWINT.

Tutte le denominazioni sono da intendersi riferite a persone di entrambi i sessi.

Queste Condizioni generali (di seguito "CG") regolano l'utilizzo di tutti i servizi offerti nell'App TWINT. Questi servizi comprendono funzioni di pagamento e prestazioni a valore aggiunto descritte sul sito web [www.twint.ch](http://www.twint.ch) e nell'App TWINT (di seguito "Servizi"). Queste CG si intendono accettate, non appena il Cliente dia il suo assenso nell'App TWINT.

### 1.2. Accesso ai servizi TWINT

I servizi possono essere utilizzati su tutti gli smartphone disponibili sul mercato svizzero, indipendentemente dal produttore, sui quali è possibile installare l'App TWINT. Tale installazione presuppone l'utilizzo di smartphone con sistema operativo iOS o Android, BLE (Bluetooth Low Energy), che abbiano implementato correttamente il protocollo Bluetooth. La versione iOS o Android minima necessaria è visibile su [www.twint.ch](http://www.twint.ch) o nel rispettivo App Store.

Ha accesso ai servizi il Cliente che dispone di uno smartphone registrato a nome suo e nel quale sia installata l'App TWINT.

L'accesso tecnico ai servizi avviene mediante Internet attraverso lo smartphone del Cliente come terminale personale e un'infrastruttura dedicata messa a disposizione da un Cliente commerciale (p.es. beacon trasmettenti che si basano sullo standard radio BLE). Se il collegamento Internet non è disponibile, alcuni servizi non possono essere utilizzati.

Le funzioni di pagamento e quelle supplementari possono essere limitate da parte di TWINT SA in base alle leggi vigenti.

### 1.3. Registrazione e identificazione

Al momento dell'installazione (download) dell'App TWINT sullo smartphone, al Cliente viene chiesto di inserire il numero di telefono dello smartphone. Per motivi di sicurezza questo viene verificato. In caso di modifica o di disattivazione del numero di cellulare, il Cliente deve comunicare immediatamente a TWINT SA o il nuovo numero di cellulare o la disattivazione dell'App TWINT.



#### 1.4. Riservatezza

TWINT SA è tenuta a rispettare gli obblighi di legge in materia di riservatezza. Il Cliente, per la fornitura dei servizi, acconsente alla comunicazione, se necessario, ai destinatari dei pagamenti e ad altre persone terze della circostanza del rapporto commerciale e dei dati fissi (p.es. nome, luogo di residenza).

Al Cliente si garantisce che i contenuti dei rapporti commerciali (p.es. dati di saldo e pagamento) sono sostanzialmente riservati. Il Cliente acconsente tuttavia che l'obbligo di legge in materia di riservatezza possa essere revocato per tutelare gli interessi legittimi di TWINT SA, in particolare nei casi seguenti:

- Tutela degli obblighi di legge in materia di informazioni
- Incasso di crediti TWINT SA
- Controversie giudiziarie

#### 1.5. Assistenza

Per fornire un'assistenza tecnica, TWINT SA mette a disposizione del Cliente una funzione di aiuto tramite l'App TWINT. Per la fornitura di questa assistenza TWINT SA può coinvolgere anche terzi ai quali può essere dato accesso ai dati rilevanti.

#### 1.6. Obblighi di accuratezza del Cliente

Nell'utilizzo dell'App TWINT si devono osservare in particolare i seguenti obblighi di accuratezza:

- Il Cliente è tenuto a proteggere il suo smartphone dall'utilizzo non autorizzato o dalla manipolazione (per esempio tramite blocco dell'apparecchio e/o del display).
- Il codice per l'utilizzo dell'App TWINT, in particolare per le ricariche/i ritiri nonché per confermare i pagamenti a partire da un determinato importo, nonché i codici dei blocchi dell'apparecchio e/o del display, devono essere tenuti segreti, non possono essere mai divulgati ad altre persone né conservati insieme allo smartphone.
- Il codice scelto non può essere costituito da combinazioni facilmente identificabili (numero di telefono mobile, data di nascita ecc.)
- In caso di eventi dannosi il Cliente è tenuto a collaborare con coscienza per il chiarimento del caso e per ridurre il danno. In caso di reati deve sporgere denuncia presso la polizia.
- Con l'installazione dell'App TWINT sul suo telefono smartphone il Cliente conferma di essere l'utente legittimo e l'aveute diritto a disporre del relativo numero di telefono dello smartphone. Il Cliente è responsabile per l'utilizzo (uso) del suo smartphone. Il Cliente si accolla tutte le conseguenze derivanti dall'utilizzo dell'App TWINT sul suo telefono cellulare.
- Se esiste il sospetto fondato che persone non autorizzate abbiano accesso al blocco dell'apparecchio e/o del display, si deve rimediare tempestivamente a tale circostanza.
- In caso di smarrimento dello smartphone, in particolare in caso di furto, TWINT SA deve essere immediatamente informata per consentire un blocco dell'APP TWINT.
- Prima di eseguire un pagamento, il Cliente deve controllare i dati del destinatario per evitare transazioni errate.
- Divieto di jailbreak (spegnimento delle strutture di sicurezza dello smartphone al fine di installare applicazioni non disponibili ufficialmente) e/o creazione di un permesso di root (creazione di un accesso a livello di sistema dello

smartphone), nonché divieto di installazione di App non autorizzate, poiché tali App rendono lo smartphone vulnerabile a virus o malware.

- Il cliente deve controllare i pagamenti effettuati. Se il cliente scopre delle discrepanze, deve comunicarle immediatamente a TWINT AG per telefono e al più tardi entro trenta (30) giorni dalla data di pagamento per iscritto (data del timbro postale). Nel caso in cui al cliente venga richiesto un modulo di reclamo, questo deve essere compilato, firmato e restituito a TWINT AG entro dieci (10) giorni dalla richiesta (data del timbro postale). I pagamenti internazionali non possono in nessun caso essere revocati, e di conseguenza non si accettano reclami di sorta.
- Il Cliente si impegna a non interrompere il contatto con TWINT SA. In caso di interruzione del contatto, TWINT SA è autorizzata ad addebitare al Cliente i costi derivanti dalla ricerca dei recapiti, oltre che dall'attività di trattamento e verifica speciale dei valori degli attivi non rivendicati. I rapporti commerciali dormienti con saldo negativo saranno cancellati da TWINT SA.

#### 1.7. Abusi

Se l'uso dell'App TWINT si discosta considerevolmente dall'utilizzo consueto oppure sussistono indizi di un comportamento illecito o non conforme ai termini del contratto (ad es. utilizzo dell'App TWINT per finalità commerciali), TWINT SA può sollecitare il Cliente ad un uso lecito e conforme ai termini del contratto, modificare, limitare o sospendere la fornitura della prestazione senza indennizzo e senza preavviso, rescindere il contratto senza preavviso e senza indennizzo ed eventualmente richiedere un risarcimento danni nonché l'esonerazione da rivendicazioni da parte di terzi. Lo stesso dicasi in caso di dati inesatti o incompleti del Cliente all'atto della stipula del contratto.

#### 1.8. Responsabilità

In caso di violazione del contratto da parte di TWINT SA, questa risponde per i danni comprovati dal Cliente nella misura in cui TWINT SA non dimostra di non avere nessuna colpa. La responsabilità di TWINT SA per danni dovuti a negligenza lieve è esclusa. TWINT SA risarcisce danni materiali e patrimoniali per un importo massimo di CHF 5'000.-.

La responsabilità di TWINT SA per i danni consequenziali, il mancato guadagno e la perdita di dati è esclusa in ogni caso nella misura consentita dalla legge. TWINT SA non risponde nemmeno per danni cagionati dall'uso illecito e non conforme ai termini del contratto dell'App TWINT.

L'accesso tecnico ai servizi compete al Cliente. TWINT SA non si assume alcuna responsabilità per i gestori di rete e declina inoltre, nella misura consentita dalla legge, qualsiasi responsabilità per l'hardware e il software necessari per usufruire dei servizi.

È inoltre esclusa, nella misura consentita dalla legge, la responsabilità di TWINT SA per i danni subiti dal Cliente in seguito a errori di trasmissione, causati da forza maggiore, lacune tecniche o guasti, in particolare in seguito al mancato funzionamento di beacon o all'assenza di connessione Internet, a interventi illeciti ai dispositivi e alle reti di telecomunicazione, a un sovraccarico della rete, all'intasamento deliberato degli accessi elettronici da parte di terzi, a interruzioni o ad altre carenze.

TWINT SA si adopera per mettere a disposizione un utilizzo impeccabile e ininterrotto dell'App TWINT. Tuttavia, TWINT SA non può garantirlo in ogni momento. In particolare, TWINT SA, in caso di constatazione di elevati rischi per la sicurezza oppure di guasti nonché per i lavori di manutenzione, si riserva il diritto di interrompere in qualsiasi momento l'accesso all'App TWINT e/o ai



servizi ivi offerti. Fintantoché TWINT SA adotta l'accuratezza dovuta secondo l'uso commerciale, il Cliente si accolla un eventuale danno dovuto a interruzioni di questo genere.

### 1.9. Accollo del danno

TWINT SA si accolla i danni conformemente al punto 1.8 (Responsabilità) cagionati al Cliente in seguito all'abuso dell'App TWINT da parte di terzi, a patto che il Cliente sia in grado di dimostrare di aver rispettato le presenti CG e non gli si possa imputare una colpa in nessun'altra maniera. Un eventuale danno deve essere comunicato a TWINT SA tempestivamente nel momento del relativo accertamento. Il Modulo di denuncia dei danni deve essere rispedito a TWINT SA compilato e firmato entro dieci (10) giorni dal ricevimento. I pagamenti internazionali non comportano alcuna assunzione di responsabilità in caso di danni di qualsiasi sorta.

### 1.10. Comunicazione elettronica

La comunicazione tra TWINT SA e il Cliente avviene sostanzialmente attraverso l'App TWINT. In caso di necessità TWINT SA può comunicare con il Cliente anche via e-mail, se il Cliente ha provveduto a registrare un indirizzo corrispondente. Il Cliente si assume la responsabilità per la correttezza di tale indirizzo. Il Cliente prende atto del fatto che la comunicazione elettronica non è né confidenziale né sicura. Questa può essere visualizzata, prelevata o modificata da terzi o può andare smarrita. Se gli ordini impartiti elettronicamente o le istruzioni del Cliente non vengono confermati espressamente da TWINT SA, il Cliente deve presupporre che questi non siano pervenuti presso TWINT SA. TWINT SA non si assume alcuna responsabilità per danni insorgenti da comunicazioni inviate a TWINT SA tramite e-mail normale o con un altro sistema di messaggistica elettronica.

### 1.11. Modifica CG

TWINT SA può modificare in ogni momento le CG. Le eventuali modifiche vengono anticipate al Cliente nella dovuta maniera. Se il Cliente non è d'accordo con le modifiche, può cancellare l'App TWINT dal suo smartphone e dichiarare espressamente a TWINT SA di prendere le distanze dall'utilizzo dei servizi.

### 1.12. Riserva di disposizioni di legge e restrizioni legali locali all'utilizzo

Eventuali norme di legge che disciplinano l'esercizio e l'utilizzo di smartphone, di Internet e di altra infrastruttura dedicata restano riservate e valgono a partire dalla loro entrata in vigore anche per i presenti servizi.

L'utilizzo dei servizi dall'estero potrebbe essere soggetto a restrizioni legali locali oppure, in determinate circostanze, violare regole del diritto estero. La funzione di pagamento è limitata al territorio sovrano della Svizzera e non può essere né offerta né fruita all'estero. Sono però permessi pagamenti internazionali tramite un sistema di pagamento estero partner di TWINT SA. Il relativo elenco è disponibile qui [www.twint.ch](http://www.twint.ch) sotto.

Il Cliente prende atto che nel corso della relazione d'affari possono verificarsi circostanze che impongono legalmente a TWINT SA di bloccare valori patrimoniali, di notificare la relazione d'affari a un'autorità competente o di interromperla. Il Cliente è obbligato, su richiesta, a fornire a TWINT SA informazioni delle quali TWINT SA ha bisogno per ottemperare agli obblighi di chiarimento e di comunicazione previsti ai sensi di legge.

### 1.13. Proprietà intellettuale

Per la durata del contratto il Cliente ha il diritto non trasferibile e non esclusivo di utilizzare l'App TWINT. Il contenuto e l'entità di tale diritto si evincono dalle presenti CG. Tutti i diritti di proprietà intellettuale restano a TWINT SA o a terzi legittimati. Se il Cliente viola i diritti di proprietà intellettuale di terzi e TWINT SA viene chiamata in causa per questo, il Cliente è tenuto a manlevare TWINT SA.

### 1.14. Durata e disdetta

Il rapporto commerciale tra il Cliente e TWINT SA viene stipulato a tempo indeterminato. Il Cliente può cancellare l'App TWINT in ogni momento oppure entrambi i contraenti possono disdire per iscritto in ogni momento il rapporto commerciale. TWINT SA recapiterà l'eventuale revoca contrattuale all'ultimo indirizzo comunicato dal Cliente.

### 1.15. Blocco da parte del Cliente

Il blocco del credito TWINT e quindi dell'accesso alla funzione di pagamento deve essere richiesto dal Cliente a TWINT SA. I pagamenti effettuati fino al momento della richiesta di blocco si intendono prenotati e non possono essere annullati.

### 1.16. Modifica delle prestazioni e blocco dell'accesso da parte di TWINT SA

TWINT SA può modificare, aggiornare o sviluppare ulteriormente i servizi in qualsiasi momento. TWINT SA può altresì interrompere, parzialmente o interamente, l'operatività dell'App TWINT o l'accesso del Cliente all'App TWINT in qualsiasi momento e senza preavviso (ad es. se il Cliente non dispone di un numero di cellulare valido, utilizza una sim-card non registrata o si sospetta una truffa), oppure limitarne la disponibilità per ragioni di natura tecnica o giuridica (ad es. a causa di requisiti giuridici o normativi, su ordine dell'autorità o per motivi di sicurezza).

### 1.17. Clausola salvatoria

Qualora una disposizione contenuta nelle presenti CG dovesse risultare interamente o parzialmente invalida o inefficace, la validità delle altre disposizioni resta impregiudicata. TWINT SA e il Cliente si impegnano in questo caso a sostituire la disposizione inefficace con una disposizione il più possibile equivalente nel senso e nello scopo.

### 1.18. Diritto applicabile e foro giuridico competente

Se ammissibile ai sensi di legge, tutti i rapporti giuridici tra il Cliente e TWINT SA (incl. pagamenti internazionali) sono soggetti esclusivamente al diritto sostanziale svizzero con esclusione del diritto di collisione e dei trattati di Stato. Fatte salve eventuali disposizioni di legge cogenti contrarie, il foro competente esclusivo per tutti i tipi di procedimento è Zurigo.

## 2. Funzioni di pagamento

### 2.1. Limiti

Il Cliente può caricare credito TWINT, e quindi pagare senza contanti, fino a CHF 10'000 al mese e CHF 120'000 all'anno solare. Il saldo massimo del credito TWINT è limitato a CHF 3'000. I clienti di 12-14 anni di età possono caricare mensilmente un credito TWINT massimo di CHF 100.- al mese, i clienti di 15-17 anni di età un massimo di CHF 500 al mese.



Le ricariche di credito TWINT con codici credito acquistabili nelle casse dei negozi, negli shop online o nei distributori automatici di banconote sono limitate a CHF 5'000 per anno di calendario.

Per i clienti il fatturato è limitato dal credito TWINT disponibile e dai limiti di caricamento.

In caso di pagamenti ad altri clienti ("Pagamento P2P") per i clienti domiciliati in Svizzera vigono limiti di CHF 1'000 al mese e di CHF 5'000 per anno solare, sia per l'invio sia per la ricezione di importi di denaro. Per clienti non domiciliati in Svizzera i limiti ammontano a CHF 500 al mese e a CHF 3'000 all'anno solare. I pagamenti P2P sono compresi nel computo dei limiti di caricamento.

Il ritiro del credito TWINT avviene esclusivamente su un conto di riferimento abbinato all'App (come da punto Conto di riferimento). I rimborsi sul conto di riferimento sono limitati a un massimo di CHF 5'000 per ogni anno solare.

I limiti riportati nel punto Limiti possono essere ulteriormente limitati per ragioni di legge o di sicurezza.

## 2.2. Ricarica, ritiro ed elaborazione

Il credito TWINT viene ricaricato dal Cliente tramite le opzioni previste a tale scopo nell'App. La funzione di pagamento (vedi punto numero Funzione di pagamento) e di ricarica, a seconda dell'opzione di ricarica scelta dal Cliente, possono avvenire contemporaneamente. Si tratta tuttavia di due transazioni separate che richiedono innanzitutto sempre una ricarica del credito TWINT prima che possa essere effettuato il pagamento successivo. Le eventuali commissioni di transazione o di altra natura collegate alla ricarica sono a carico del Cliente.

Sul credito TWINT non vengono pagati interessi.

Il Cliente può pagare con il credito TWINT solo se questo presenta un saldo positivo.

Il Cliente prende atto del fatto che il processo di elaborazione per la ricarica o il ritiro del credito TWINT potrebbe richiedere più giorni a seconda dell'opzione scelta, se ciò avviene tramite un sistema di addebitamento diretto (LSV) o una polizza di versamento.

Il Cliente, in caso di attuazione di un sistema di addebitamento diretto (LSV), conferisce a TWINT SA l'autorizzazione a trasmettere a terzi singoli dati allo scopo di verificare la solvibilità.

## 2.3. Conto di riferimento

Per motivi normativi il ritiro deve avvenire attraverso un conto di riferimento. Il conto di riferimento deve essere intestato a nome del Cliente presso una banca abilitata in Svizzera.

## 2.4. Funzione di pagamento

Il Cliente può pagare, senza contanti e nei limiti vigenti, con il suo smartphone e il credito TWINT a esso collegato, alle casse appositamente attrezzate (i cosiddetti «Point of Sales» – POS) in Svizzera e all'estero, ai distributori automatici, su Internet, in altre app, registrando TWINT come metodo di pagamento presso rivenditori selezionati, tramite TWINT+ e ad altri clienti. Al momento del pagamento con il credito TWINT l'importo corrispondente viene detratto direttamente dal credito TWINT. Il Cliente riconosce tutti i pagamenti contabilizzati sul credito TWINT, effettuati in collegamento al suo cellulare nel rispetto dei seguenti livelli di sicurezza.

Il Cliente, con le impostazioni della sua App TWINT, può decidere a partire da quale importo deve essere di volta in volta effettuato il pagamento con le seguenti modalità: a) in automatico o b) previa sua esplicita conferma (pulsante "OK"). Il Cliente può modificare i limiti proposti e quindi impostati da TWINT SA. Le impostazioni effettuate possono essere modificate in qualsiasi momento. Fanno

eccezione i pagamenti effettuati presso commercianti, anche pagamenti ricorrenti (abbonamenti) presso i quali il Cliente ha impostato TWINT come modalità di pagamento e dove ha autorizzato i pagamenti in via forfettaria (indipendentemente dall'entità dell'importo). In questo caso il pagamento è effettuato automaticamente secondo le modalità di svolgimento definite dal commerciante.

In caso di pagamenti abilitati preventivamente, il Cliente autorizza il Rivenditore a eseguire l'addebito a posteriori (indipendentemente dall'importo). Al momento dell'abilitazione preventiva non si conosce ancora l'importo dell'addebito, che verrà confermato definitivamente solo a servizio ultimato. Questa procedura può applicarsi, ad esempio, alle transazioni ai distributori automatici di carburante, dove l'importo effettivo viene determinato solo una volta ultimato il rifornimento.

In caso di pagamenti P2P, per trovare l'altro Cliente, è possibile utilizzare anche il numero di cellulare. Previa relativa autorizzazione di accesso da parte del Cliente, per tali pagamenti TWINT può accedere ai contatti esistenti nel telefono cellulare del pagante.

Con l'impostazione di TWINT come modalità di pagamento il Cliente autorizza un commerciante a detrarre direttamente l'importo corrispondente dal credito TWINT senza che il Cliente debba autorizzare singoli addebiti. Queste possono anche essere transazioni ricorrenti, ad esempio per abbonamenti. L'impostazione di TWINT come modalità di pagamento presuppone una registrazione presso il commerciante e non c'è distinzione tra addebito diretto unico del commerciante della App/di un negozio e-commerce e addebiti diretti ricorrenti, ad esempio per abbonamenti. Una simile autorizzazione per un commerciante può essere revocata in qualsiasi momento dal Cliente nell'App TWINT. Le registrazioni scadute o disattivate possono essere rinnovate dal Cliente unicamente presso il commerciante.

In caso di transazioni tramite TWINT+ il Cliente visualizza nell'App TWINT una panoramica dei diversi casi d'uso. Selezionando uno specifico caso d'uso il Cliente viene reindirizzato alla pagina web del Rivenditore interessato, dove può scegliere prodotti o servizi. Segue quindi il pagamento via TWINT.

In caso di pagamenti internazionali il Cliente è sempre tenuto a confermare il pagamento a prescindere dall'importo. È tassativamente esclusa la possibilità di revocare la transazione. In caso di reclami il Cliente deve rivolgersi direttamente al rivenditore interessato.

## 2.5. Addebito dei pagamenti

Il Cliente riconosce tutti i pagamenti per acquisti di merce e servizi e pagamenti P2P effettuati con il credito TWINT dal suo telefono cellulare e registrati nell'App come pagamento.

## 2.6. Prezzi

L'installazione dell'App TWINT e l'utilizzo delle prestazioni sono in linea generale gratuiti per il Cliente.

I pagamenti internazionali in valuta estera vengono convertiti automaticamente in franchi svizzeri al corso di cambio stabilito da un ente terzo. TWINT SA può aumentare il corso di cambio (cosiddetto mark-up), nonché richiedere un'ulteriore commissione per la transazione in valuta straniera. Il mark-up e le commissioni spettano solamente a TWINT SA. Al Cliente viene comunque mostrato l'importo finale in franchi svizzeri per conferma.

Il ricevimento di pagamenti da altre persone è invece gratuito solo se ciò non rientra nell'ambito di un'attività commerciale del destinatario del pagamento. Per ricevere i pagamenti da transazioni commerciali è necessario un accordo separato scritto, in relazione al quale vigono le CG per i clienti commerciali.





Le ricariche mediante conti bancari e postali svizzeri sono in linea generale gratuite.

TWINT può richiedere il pagamento di commissioni per l'utilizzo di altre opzioni di ricarica, qualora per TWINT insorgano dei costi. I clienti vengono informati in modo trasparente e diretto prima dell'utilizzo nell'App TWINT dell'opzione di ricarica soggetta a spese sulle tariffe da pagare. Inoltre, i prezzi sono pubblicati su [www.twint.ch](http://www.twint.ch).

Di regola le modifiche di prezzo e l'introduzione di nuovi prezzi sono comunicate al Cliente nell'App TWINT. L'adeguamento è da ritenersi approvato se il Cliente non disdice il contratto prima dell'entrata in vigore della modifica (punto 1.14). L'eventuale disdetta causata dalle modifiche dei prezzi ai sensi di questo punto non deve comportare svantaggi di prezzo per il Cliente. Non è necessario comunicare separatamente eventuali modifiche di prezzo per pagamenti internazionali. Prima di confermare un pagamento internazionale, al Cliente viene comunque mostrato l'importo finale in franchi svizzeri incl. tutte le commissioni.

## 2.7. Compensazione

Il Cliente si dichiara espressamente d'accordo sul fatto che TWINT SA possa compensare i crediti insoluti nei confronti del Cliente con il saldo del Cliente esistente presso TWINT SA.

## 2.8. Informazioni di pagamento

Nel sistema TWINT vengono rilevati l'importo totale dell'acquisto, l'orario dell'acquisto, l'ubicazione del POS nonché l'identità del Rivenditore presso il quale viene effettuato il pagamento. Per pagamenti internazionali possono essere acquisite ulteriori informazioni. Le transazioni sono visibili nell'App TWINT per un periodo massimo di 180 giorni.

## 3. Prestazioni a valore aggiunto

### 3.1. "Campagne di marketing mobile"

#### 3.1.1. Utilizzo delle campagne

TWINT SA può inserire coupon, carte fedeltà e altre campagne (di seguito denominate "Campagne") nell'App TWINT, dove queste possano essere viste, gestite e incassate dal Cliente.

In questo caso si distinguono i seguenti tipi di campagne:

- Campagne di TWINT SA o di un sistema TWINT a titolo personale (di seguito "Campagne Issuer")
- Campagne di TWINT SA congiuntamente a un fornitore terzo (di seguito "Campagne a valore aggiunto Issuer")
- Campagne di un fornitore terzo (di seguito "Campagne di fornitori terzi")

L'utilizzo, la visualizzazione, la gestione e la riscossione di campagne di fornitori terzi presuppone che il Cliente comunichi il suo esplicito consenso nell'App TWINT ("Opt-in") e accetti espressamente l'utilizzo di tali offerte di terzi.

Il Cliente ha la possibilità di revocare il consenso nell'App TWINT in qualsiasi momento. La revoca comporta che il Cliente non ha più la possibilità di utilizzare le campagne di fornitori terzi e che tutte le campagne di fornitori terzi attivate vengono cancellate irrevocabilmente e che il Cliente non può più beneficiare di eventuali agevolazioni e vantaggi a esse collegati. Vedi a questo proposito anche il punto Conservazione e cancellazione.

L'utilizzo, la visualizzazione, la gestione e la riscossione delle campagne Issuer e delle campagne a valore aggiunto Issuer non

necessitano di un Opt-in da parte del Cliente. Queste campagne possono pertanto essere emesse a tutti i clienti.

#### 3.1.2. Durata di validità delle campagne

Le campagne valgono solo fintantoché vengono visualizzate sul display dello smartphone nell'App TWINT.

Vi sono campagne che devono essere attivate preventivamente dal Cliente nell'App TWINT prima di poter essere riscosse. Questo è indicato nella rispettiva campagna. Le campagne attivate possono essere disattivate da TWINT SA, qualora non siano state riscosse entro 10 giorni.

Altre campagne possono essere riscosse senza che il Cliente le debba attivare anticipatamente nell'App TWINT. Molte campagne possono essere riscosse solo in caso di pagamento con l'App TWINT.

L'attivazione di una campagna, ovvero la ricezione di una campagna che può essere riscossa senza attivazione, non autorizza in ogni caso a beneficiare di uno sconto o di un vantaggio monetario, poiché il numero delle riscossioni può essere limitato dai fornitori terzi coinvolti. Questo è indicato nella rispettiva campagna.

Nella maggior parte dei casi le campagne in caso di pagamento da parte dei clienti con l'App TWINT possono essere riscosse automaticamente, senza che il Cliente debba fare niente di particolare. Vi sono tuttavia anche casi in cui il Cliente deve esibire una campagna al Cliente commerciale nell'App TWINT o inserirla egli stesso in un terminale o in uno shop online. Questo è indicato nella rispettiva campagna.

Al momento della riscossione di una campagna con uno sconto, lo sconto viene detratto direttamente dall'importo da pagare o rimborsato al Cliente dopo il pagamento sotto forma di credito Cash Back.

TWINT SA è autorizzata a ritardare il pagamento del credito Cash Back, fino a che il credito Cash Back non ammonti a CHF 10 o a un importo maggiore. Il Cliente sarà informato nell'App TWINT sullo stato attuale del suo credito Cash Back.

#### 3.1.3. Condivisione delle campagne

TWINT SA può offrire al Cliente la possibilità di inoltrare campagne ad altre persone, di riceverle da esse o di condividerle.

## 3.2. Tessere

I clienti hanno la possibilità di registrare e quindi attivare i documenti identificativi di collaboratore, i programmi di fidelizzazione clienti e altre offerte vantaggi di fornitori terzi (di seguito "Tessere") nell'App TWINT. Le tessere registrate o attivate possono essere rimosse dal Cliente in qualsiasi momento dall'App TWINT.

TWINT SA può rimuovere a sua volta le tessere registrate dall'App TWINT, qualora la tessera di un Cliente sia in scadenza o se la tessera in generale non è più disponibile per la registrazione nell'App TWINT.

I clienti prendono atto che per alcune tessere collegate i vantaggi collegati all'utilizzo della tessera sono emessi sotto forma di campagne direttamente nell'App TWINT. Il Cliente riceve queste campagne solo se ha precedentemente acconsentito all'utilizzo delle offerte di terzi (vedi punto Utilizzo delle campagne).

## 3.3. Altre prestazioni a valore aggiunto

Oltre alle campagne e alle tessere TWINT può offrire in qualsiasi momento altre prestazioni a valore aggiunto nell'App TWINT.



### 3.4. Responsabilità per le prestazioni a valore aggiunto

Dei contenuti, offerte, notifiche di campagne di fornitori terzi, tessere ed eventuali altre prestazioni a valore aggiunto nell'App TWINT risponde il relativo fornitore terzo. TWINT SA non ha alcuna influenza sull'adempimento delle prestazioni offerte dai fornitori terzi.

TWINT SA non risponde nemmeno delle campagne che non possono essere rimosse dal terzo fornitore, o per le agevolazioni o vantaggi non concessi relativamente alla registrazione delle tessere, come per esempio le agevolazioni ai collaboratori non concesse oppure i punti fedeltà in sospeso, sottratti o smarriti.

TWINT SA si adopera per mettere a disposizione l'utilizzo delle prestazioni a valore aggiunto in modo impeccabile e ininterrotto nell'App. Tuttavia, TWINT SA non può garantirlo in ogni momento. In caso di interruzione può succedere anche che la riscossione automatica di sconti o la raccolta automatica di punti fedeltà non funzioni più nel processo di pagamento. Fintantoché TWINT SA adotta l'accuratezza dovuta secondo l'uso commerciale, il Cliente si accolla un eventuale danno dovuto a interruzioni di questo genere.

## 4. Protezione dei dati

### 4.1. Ambito di validità

TWINT SA, per quanto concerne il procacciamento, l'elaborazione e l'utilizzo dei dati personali dei suoi clienti, è soggetta alla legislazione svizzera in materia di protezione dei dati (in particolare la Legge federale sulla protezione dei dati, LPD, e l'Ordinanza sulla protezione dei dati, OLPD).

Per TWINT SA la protezione dei dati riveste una grande importanza. Nella presente sezione "Protezione dati" il Cliente viene informato sull'elaborazione dati e sui flussi di dati durante l'utilizzo dell'App TWINT.

TWINT SA è responsabile nei confronti del Cliente della raccolta delle informazioni conformemente alle disposizioni di protezione dati e all'utilizzo dei dati nel rispetto delle disposizioni riportate nella sezione "Protezione dati".

### 4.2. Presupposti per l'utilizzo dell'App TWINT

Affinché TWINT SA possa elaborare i pagamenti del Cliente e preparare le prestazioni a valore aggiunto, dopo la registrazione nell'App TWINT il Cliente deve registrare i seguenti dati di base: numero di telefono dello smartphone, nome, domicilio, nazionalità, data di nascita e indirizzo e-mail.

### 4.3. Pagare con l'App TWINT

Se il Cliente desidera effettuare un pagamento tramite l'App TWINT presso un punto vendita (di seguito "POS") di un cliente commerciale, nel sistema TWINT viene realizzato un collegamento tra l'App TWINT del Cliente e il relativo cliente commerciale.

La struttura di collegamento concreta tra POS e App TWINT si differenzia in base al tipo di POS.

- Cassa del negozio tramite un terminale TWINT (dispositivo tecnico nel punto vendita che consente la connessione e lo scambio di dati tra il telefono cellulare del Cliente e il POS);
- Inserimento di un codice visualizzato nel POS o scannerizzazione di un codice QR;
- Internet: mediante inserimento di un codice indicato nel POS oppure scannerizzazione di un codice QR;

- Connessione automatica per pagamento TWINT ricorrente da parte del Cliente registrato nello shop online su iniziativa del Cliente;
- In un'app: tramite connessione automatica su iniziativa del Cliente;
- Presso distributori automatici: come per le casse dei negozi o Internet;
- Via TWINT+: cliccando su un caso d'uso in TWINT con contestuale attivazione dello shop online del rivenditore interessato;
- Pagamenti internazionali: inserimento del codice esposto al POS, scansione di un codice QR o utilizzo della funzione Merchant Scan. A tal fine il Cliente deve cliccare la voce relativa in area TWINT+ ("Pagare all'estero"). Appaiono quindi un codice a barre che il rivenditore potrà scansionare per attivare il pagamento. In caso di pagamenti internazionali l'elaborazione dei dati personali del Cliente avviene in modalità esclusivamente anonima. Né il sistema di pagamento straniero né la European Mobile Payment Systems Association in quanto mediatrice sono in grado di risalire all'identità del Cliente.

Il POS comunica al sistema TWINT l'importo da addebitare. In seguito, il sistema TWINT invia una richiesta di pagamento all'App TWINT del Cliente. Il Cliente, con le impostazioni della sua App TWINT, può decidere a partire da quale importo deve essere di volta in volta effettuato il pagamento con le seguenti modalità: a) in automatico, b) previa sua esplicita conferma (pulsante "OK") oppure c) inserendo un TWINT PIN (vedi punto 2.4). In caso di pagamenti internazionali è comunque indispensabile una conferma.

Dopo l'autorizzazione del pagamento da parte del Cliente avviene la detrazione dell'importo concreto dal credito TWINT. Al momento della detrazione non avviene nessuna connessione con un conto bancario o postale, nemmeno se il Cliente ha registrato un conto di riferimento nell'App TWINT.

Presso TWINT SA vengono rilevati l'importo totale dell'acquisto, l'orario dell'acquisto, l'ubicazione del POS nonché l'identità del Rivenditore presso il quale viene effettuato il pagamento. Il sistema TWINT crea un accredito per il cliente commerciale; il credito viene trasferito tramite bonifico sui conti del cliente commerciale.

In caso di pagamenti internazionali sono inoltre coinvolti il singolo sistema di pagamento estero e la European Mobile Payment Systems Association in qualità di mediatrice

TWINT SA non riceve indicazioni circa il contenuto del carrello, a meno che la comunicazione sia regolamentata al punto numero Registrazione di tessere.

TWINT, senza il consenso esplicito del Cliente, non trasmette dati personali ai clienti commerciali coinvolti e / o a terzi, salvo che la trasmissione non sia regolamentata ai sensi del punto Registrazione di tessere o Riscossione di campagne di marketing mobile.

### 4.4. Registrazione di tessere

Il Cliente ha la possibilità di registrare e quindi attivare tessere fisiche e digitali di diversi clienti commerciali direttamente nell'App TWINT. Se desidera farlo, deve effettuare le necessarie impostazioni e i necessari inserimenti. Registrando o attivando una tessera nell'App TWINT, il Cliente rilascia contestualmente l'esplicita autorizzazione all'utilizzo della tessera. In seguito, questa verrà presa automaticamente in considerazione nella procedura di pagamento con l'App TWINT, a patto che ciò sia stato reso possibile tecnicamente da parte del rispettivo fornitore che ha emesso la tessera. Il Cliente può disattivare in qualsiasi momento l'utilizzo della tessera nell'App TWINT.



Lo svolgimento del pagamento si orienta anche in questo caso in base al punto numero Pagare con l'App TWINT.

Se nell'App TWINT è registrata una tessera e si paga con l'App TWINT e il Cliente riceve un eventuale vantaggio (punti, sconto ecc.) grazie all'utilizzo della tessera, l'emittente della tessera o un terzo legittimamente coinvolto riceve gli stessi dati che riceverebbe a fronte della presentazione fisica della tessera.

TWINT trasmette al cliente commerciale o ai terzi a esso collegati il numero identificativo della tessera e, in base alla tessera utilizzata, anche dati di base sul pagamento, come il timbro orario, l'importo ed eventuali sconti o punti generati dall'utilizzo della tessera. L'utilizzo di questi dati da parte del cliente commerciale coinvolto nel caso concreto è basato esclusivamente sul rapporto contrattuale tra Cliente e cliente commerciale, risp. Tra il Cliente e il terzo collegato al cliente commerciale. Il cliente commerciale risponde dell'elaborazione dei dati del Cliente conforme ai termini del contratto e della raccolta delle necessarie autorizzazioni.

#### 4.5. Riscossione di campagne di marketing mobile

Per riscuotere automaticamente le campagne e consentire di beneficiare di uno sconto o di un vantaggio monetario, è necessario effettuare lo scambio di dati tra il sistema TWINT e il cliente commerciale.

Il tipo di dati da trasmettere dipende dal sistema in cui la campagna viene riscossa e in cui vengono contabilizzati lo sconto o il vantaggio monetario.

Al momento della riscossione delle campagne nel sistema del cliente commerciale, TWINT SA trasmette al cliente commerciale il numero identificativo della campagna. Il cliente commerciale contabilizza l'eventuale sconto o vantaggio monetario per il Cliente. Il cliente commerciale riceve le medesime informazioni che verrebbero fornite se il Cliente presentasse il numero identificativo della campagna, per esempio sotto forma di codice a barre.

Al momento della riscossione delle campagne nel sistema TWINT, lo sconto o il vantaggio monetario viene calcolato nel sistema TWINT e trasmesso al cliente commerciale, affinché questi possa elaborare il vantaggio nel suo sistema (p.es. deduzione di uno sconto).

Il fatto che il cliente commerciale trasmetta o meno altri dati a TWINT (per esempio informazioni sulla riscossione di campagne che sono state trasmesse anticipatamente dal sistema TWINT al cliente commerciale, oppure dettagli relativi a un carrello di acquisto, sulla cui base è possibile riscuotere le campagne nel sistema TWINT), dipende unicamente dal rapporto contrattuale in essere tra il cliente commerciale e il Cliente. Il cliente commerciale risponde dell'elaborazione dei dati del Cliente conforme ai termini del contratto e della raccolta delle necessarie autorizzazioni.

#### 4.6. Raccolta e utilizzo di dati per migliorare l'App TWINT

TWINT SA raccoglie e utilizza dati per la messa a disposizione e il miglioramento del proprio sistema TWINT. Si tratta da un lato di dati ai quali l'App TWINT può accedere conformemente alle impostazioni del Cliente sul telefono cellulare (es. ricevimento di segnali BLE, ubicazione geografica ecc.), e dall'altro lato di dati tecnici e informazioni che si presentano nell'ambito dell'utilizzo dell'App TWINT.

TWINT SA non trasmette mai questi dati personali senza espressa autorizzazione del Cliente attraverso l'App TWINT ai clienti commerciali e/o a terzi, bensì li usa esclusivamente per la messa a disposizione e il miglioramento del proprio servizio.

#### 4.7. Google Firebase

TWINT SA utilizza nell'App TWINT il Google Firebase Software Development Kit ("SDK") di Google Inc. ("Google") per analizzare il comportamento degli utenti con l'obiettivo di ottimizzare continuamente l'App TWINT e orientarla alle esigenze degli utenti.

Il Cliente ha la possibilità, in qualsiasi momento, di disattivare nelle impostazioni dell'App TWINT la raccolta e la trasmissione a Google dei dati di utilizzo.

Le informazioni raccolte da SDK sull'utilizzo dell'App TWINT, soprattutto

- Analytics-ID (valore casuale, sulla base del quale TWINT SA può identificare il Cliente)
- Client ID (valore casuale che identifica il dispositivo utilizzato e consente a Google di riepilogare gli eventi inviati in una user session), che tuttavia non permette di ricondurre al dispositivo dell'utente
- Indici del dispositivo (marca, tipo, display, memoria)
- Informazioni sulla piattaforma (p.es. versione iOS e Android)
- Versione dell'App TWINT installata
- Eventualmente tipo e versione del browser Internet utilizzato
- Indirizzo IP del computer che accede (abbreviato, affinché non sia più possibile l'associazione all'utente effettivo)

vengono trasmessi al server di Google negli USA e ivi salvati. Questi dati vengono valutati da Google per redigere report sull'utilizzo dell'App TWINT e per fornire altre prestazioni collegate all'utilizzo dell'App TWINT.

Il Cliente è altresì consapevole che Google trasmetterà tali informazioni eventualmente a terzi, sempre che ciò sia previsto per legge o nella misura in cui i terzi elaborino questi dati per conto di Google. Google, in nessun caso, metterà in relazione l'indirizzo IP del Cliente con altri dati di Google. Gli indirizzi IP vengono anonimizzati (ridotti di tre cifre), affinché non sia più possibile alcun collegamento con il Cliente.

#### 4.8. Microsoft App Center

TWINT SA utilizza nell'App TWINT l'App Center Software Development Kit (SDK) di Microsoft Corporation ("Microsoft") per trasmettere segnalazioni di errore al fine di un costante miglioramento dell'App TWINT. Le informazioni raccolte tramite SDK sugli errori dell'App TWINT vengono trasmesse ai server Microsoft negli USA e lì archiviate.

Questi dati vengono valutati da Microsoft per redigere segnalazioni di errore e per approntare altri servizi in merito all'analisi dei messaggi di errore dell'App TWINT.

Il Cliente è consapevole che Microsoft potrà trasmettere tali informazioni a terzi, qualora ciò sia previsto dalla legge o qualora eventuali terzi elaborino questi dati per conto di Microsoft.

Informazioni dettagliate sul tipo di dati e sul loro utilizzo sono disponibili nella dichiarazione di protezione dei dati di Microsoft al seguente link: <https://privacy.microsoft.com/it-it/privacystatement>.

#### 4.9. Campagne di fornitori terzi

Il Cliente può dare espressamente il suo consenso a TWINT SA ("Opt-in"), affinché nell'App TWINT gli vengano visualizzate le campagne di fornitori terzi e affinché egli le possa attivare e riscuoterle (vedi anche punto Utilizzo delle campagne). Con l'Opt-in il Cliente acconsente altresì che i dati di TWINT SA possano essere



raccolti, elaborati e riutilizzati per l'utilizzo personalizzato di campagne di fornitori terzi.

Il Cliente può rilasciare questo consenso (Opt-in) su espressa richiesta al momento dell'installazione dell'App TWINT e/o in un secondo momento modificando o revocando le impostazioni nell'App TWINT ("Opt-out"). Il consenso del Cliente permette a TWINT SA di inviare al Cliente delle campagne di fornitori terzi su misura dei suoi interessi personali.

Il Cliente è consapevole che le campagne di fornitori terzi possono essere visualizzate e riscosse nell'App TWINT solo previo Opt-in.

Anche in caso di Opt-in del Cliente, TWINT SA non trasmette alcuna informazione personale del Cliente ai clienti commerciali coinvolti e/o a terzi, salvo che il Cliente non abbia acconsentito espressamente a tale trasmissione nell'App TWINT – vedi a questo proposito anche il punto Registrazione di tessere. I clienti commerciali coinvolti ricevono senza tale assenso solo l'accesso a dati resi anonimi.

Al Cliente può essere offerta la possibilità di acconsentire all'invio di campagne di fornitori terzi personalizzate via e-mail.

#### **4.10. Coinvolgimento di terzi**

Il Cliente si dice espressamente d'accordo sul fatto che TWINT SA, per fornire i suoi servizi, possa coinvolgere terzi (ad esempio prestatori di servizi di pagamento, sistemi di pagamento stranieri o mediatori per pagamenti internazionali), e che i dati del Cliente, se necessario, possano essere trasmessi in questo contesto. TWINT SA è obbligata a una scelta accurata dei prestatori dei servizi, a istruirli e a controllarli.

Il terzo può utilizzare i dati per conto di TWINT SA esclusivamente ai sensi della presente Informativa sulla protezione dei dati. È vietato un utilizzo dei dati per scopi personali del terzo.

TWINT SA è responsabile nei confronti del Cliente della raccolta delle informazioni conformemente alle disposizioni di protezione dati.

#### **4.11. Conservazione e cancellazione**

Gli altri dati personali del Cliente memorizzati presso TWINT SA vengono cancellati o anonimizzati quando non sono più necessari per l'esecuzione dei servizi, comunque entro e non oltre 4 anni dalla relativa memorizzazione.

Se per 2 anni l'App TWINT non viene utilizzata, TWINT SA presuppone che il Cliente abbia cancellato l'App TWINT dal suo smartphone. In questo caso i dati personali del Cliente salvati presso TWINT SA vengono cancellati o anonimizzati.

Se il Cliente rinuncia alle campagne personalizzate (Opt-out) in un momento successivo, 6 mesi dopo l'Opt-out tutti i coupon attivati, le carte fedeltà e le altre campagne nel sistema TWINT vengono cancellate o anonimizzate irrevocabilmente e il Cliente non può più beneficiare di eventuali agevolazioni e vantaggi a esse collegati.

Sono esclusi dalle disposizioni del presente punto numero Conservazione e cancellazione i dati che devono essere conservati più a lungo da TWINT SA per l'adempimento degli obblighi di legge.

#### **4.12. Diritto di informazione**

In caso di domande circa l'elaborazione dei dati personali il Cliente può contattare TWINT SA tramite l'indirizzo seguente: [privacy@twint.ch](mailto:privacy@twint.ch)