



# Conditions générales de vente pour l'acceptation de TWINT

1. Champ d'application, conditions d'acceptation de TWINT et définitions.....	2	7. Relevés.....	9
1.1. Champ d'application.....	2	7.1. Généralités.....	9
1.2. Conditions d'acceptation de TWINT.....	2	7.2. Obligation de conservation.....	9
1.3. Définitions.....	2	7.3. Obligation de remise et d'assistance.....	9
2. Contractant.....	4	8. Bonification, taxes et impôts.....	9
2.1. Inscription et identification du contractant.....	4	8.1. Modalités de bonification.....	9
2.2. Points d'acceptation.....	4	8.1.1. Compte pour l'encaissement des bonifications.....	9
2.3. Droits d'administrateur.....	4	8.1.2. Monnaie des bonifications.....	9
2.4. Autorisation provisoire pour l'acceptation de TWINT.....	4	8.1.3. Avis de crédit.....	9
2.5. Secteur d'activité (Merchant Category Code, MCC); standards.....	4	8.2. Droit à bonification du contractant.....	9
2.6. Interdiction de la sous-acquisition.....	4	8.3. Exclusion du droit à la bonification.....	9
2.7. Changements du côté du contractant.....	4	8.3.1. Généralités.....	9
2.8. Rapport juridique entre contractant et utilisateur TWINT.....	5	8.3.2. Exclusion de la bonification dans le commerce de présence.....	9
3. Infrastructure du contractant.....	5	8.3.3. Exclusion de la bonification dans le commerce à distance.....	9
3.1. Généralités.....	5	8.4. Taxes.....	9
3.2. Intégration au commerce de présence.....	5	8.4.1. Généralités.....	9
3.2.1. Mise en œuvre des Beacons TWINT.....	5	8.4.2. Frais de bonifications de tiers.....	10
3.2.2. Intégration directe.....	5	8.4.3. Retard de paiement.....	10
3.2.3. Small Business Solution.....	5	8.5. Impôts.....	10
3.2.4. Terminal.....	6	9. Reliquidation de transactions.....	10
3.3. Intégration au commerce à distance.....	6	9.1. Avoirs («Credits»).....	10
3.3.1. Connexion e-commerce directe pour boutique en ligne.....	6	9.2. Rétrofacturations («Chargebacks») et surveillance de la fraude.....	10
3.3.2. Connexion plug-in pour l'e-commerce dans la boutique en ligne.....	6	9.3. Rétrofacturations de transactions TWINT UoF.....	10
3.3.3. Connexion PSP e-commerce dans la boutique en ligne.....	6	10. Propriété intellectuelle.....	10
3.3.4. M-commerce dans les apps et boutiques mobiles en ligne («TWINT AppSwitch»).....	6	10.1. Droits de TWINT.....	10
3.3.5. M-commerce sur les apps et e-commerce avec utilisateur TWINT inscrit («TWINT UoF»).....	6	10.2. Droits d'utilisation concédés.....	11
4. Obligations du contractant.....	7	10.3. Droits sur la marque.....	11
4.1. Devoirs généraux de diligence.....	7	10.4. Violation de droits par le contractant.....	11
4.2. Droits d'accès.....	7	11. Protection des données.....	11
4.3. Mises à jour du logiciel.....	7	11.1. Généralités.....	11
4.4. Acheminement des transactions par des tiers.....	7	11.2. Sécurité des données sur Internet.....	11
4.5. Utilisation de prestations pour l'acceptation de plusieurs acquiesceurs.....	7	11.3. Traitement et transmission des données.....	11
5. Système d'autorisation et de facturation TWINT et logiciel pour commerçant.....	7	12. Responsabilité.....	11
5.1. Généralités.....	7	13. Notifications et communication.....	12
5.2. Autorisation.....	8	14. Modifications et compléments du contrat de Payment, taxes incluses.....	12
5.3. Relevés de transaction.....	8	15. Réserve de dispositions légales et de restrictions légales locales pour l'utilisation.....	12
5.4. Traitement des transactions et décomptes.....	8	16. Entrée en vigueur, durée et fin.....	12
5.5. Service web «Portail pour commerçants».....	8	16.1. Entrée en vigueur et durée.....	12
6. Acceptation de TWINT.....	8	16.2. Résiliation ordinaire.....	12
6.1. Obligations générales du contractant.....	8	16.3. Résiliation extraordinaire.....	12
6.2. Exclusion de l'acceptation de TWINT.....	8	16.4. Dissolution automatique du contrat.....	12
6.3. Acceptation de TWINT dans le commerce de présence.....	8	16.5. Conséquences de la résiliation du contrat.....	12
6.3.1. Généralités.....	8	17. Dispositions finales.....	13
6.3.2. Obligations de contrôle.....	8	17.1. Pouvoir de direction de TWINT.....	13
6.4. Acceptation de TWINT dans le commerce à distance.....	8	17.2. Interdiction de céder et de compenser.....	13
6.4.1. Généralités.....	8	17.3. Recours à des tiers, transfert de droits.....	13
6.4.2. Commerce à distance par voie postale ou par courrier électronique.....	9	17.4. Renonciation aux droits.....	13
		17.5. Clause de sauvegarde.....	13
		17.6. Droit applicable et for.....	13



# 1. Champ d'application, conditions d'acceptation de TWINT et définitions

## 1.1. Champ d'application

TWINT Acquiring SA (ci-après dénommée «TWINT») est une société anonyme suisse sise à Zurich. Elle est une preneuse de licence de TWINT SA qui exploite le système TWINT et délivre des licences pour l'émission (issuing) et l'acceptation (acquiring) de TWINT comme moyen de paiement sans espèces.

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après dénommées «CGV») régissent les droits et obligations entre le contractant et TWINT Acquiring SA (ci-après dénommée «TWINT») concernant l'acceptation et la mise en œuvre du système de paiement TWINT qui a fait l'objet d'un contrat séparé (ci-après dénommé «contrat de Payment»). Ces CGV font partie intégrante du contrat de Payment.

Le système TWINT comporte des fonctions dans les domaines du Payment et des services à valeur ajoutée qui sont décrits en détail sur le site web [www.twint.ch](http://www.twint.ch). L'acceptation et l'utilisation des services à valeur ajoutée devront faire l'objet d'un accord séparé.

## 1.2. Conditions d'acceptation de TWINT

Le système de paiement TWINT permet au contractant le traitement des paiements pour les produits et/ou services qu'il propose.

Les conditions à satisfaire pour ce traitement consistent à mettre en œuvre une infrastructure compatible avec le système TWINT ainsi qu'à utiliser les applications nécessaires, tant pour le contractant que pour l'utilisateur TWINT.

## 1.3. Définitions

Les définitions suivantes correspondent à l'emploi des termes respectifs dans ces CGV.

<b>Acquisiteur</b>	L'acquisiteur permet à ses partenaires contractuels d'accepter le système TWINT dans le commerce de présence ou à distance comme moyen de paiement sans espèces et garantit le traitement des transactions qui en découlent. Il est agréé à cette fin par le bailleur de licence TWINT.
<b>Logiciel AppSwitch</b>	Kit de développement logiciel mis à la disposition du contractant par l'acquisiteur pour l'acceptation du système TWINT dans le m-commerce.
<b>Pilote du Beacon</b>	Logiciel pilote à intégrer dans l'infrastructure du contractant pour la communication entre l'infrastructure et le Beacon ainsi que pour la télémaintenance du firmware installé sur le Beacon.
<b>Commerce à distance</b>	Transactions sans la présence physique de l'utilisateur TWINT et de l'app pour TWINT au point de vente. Ces transactions sont en particulier effectuées par e-commerce, par m-commerce ou par courriel.
<b>E-commerce</b>	Transactions pour lesquelles la vente de produits ou de services s'effectue par le biais d'un site web.

<b>Avoir («Credit/Reversal»)</b>	Remboursement partiel ou intégral d'une transaction à l'utilisateur TWINT initialement débité. Quand l'avoir comporte une référence technique à la transaction initiale, il s'agit d'un avoir de type remboursement. À défaut, c'est un crédit.
<b>Portail pour commerçants</b>	Application web qui permet au contractant de collecter des données et des rapports (avis de crédit p. ex.) en relation avec l'acceptation du moyen de paiement TWINT et de gérer lui-même ses données de base et d'autres paramètres. Le contractant peut aussi commander, par le biais du portail pour commerçants, des Beacons TWINT et d'autres éléments du logiciel pour commerçant.
<b>Logiciel pour commerçant</b>	Ensemble des applications, des composants logiciels, des interfaces et de la documentation s'y rapportant mis à la disposition du contractant par l'acquisiteur pour l'acceptation du système TWINT.
<b>Terminal</b>	Appareils fixes ou mobiles pour le traitement de transactions. Les composants logiciels permettant la connexion entre le terminal et d'autres périphériques (systèmes de caisse, systèmes de réservation d'hôtels, pompes à essence automatiques, etc.) sont attribués au terminal.
<b>Infrastructure</b>	Équipements techniques pour l'acceptation de TWINT appartenant au contractant.
<b>M-commerce</b>	Transactions pour lesquelles la vente de produits ou de services et l'exécution de la transaction s'effectue par le biais d'un terminal mobile.
<b>Merchant Category Code (MCC)</b>	Classification sectorielle imposée par le bailleur de licence TWINT pour le classement des parties contractantes dans une ou plusieurs catégories de secteurs d'activité par l'acquisiteur.
<b>Commission minimale</b>	Droits de transaction minimaux à acquitter par le contractant par transaction, indépendamment du montant de la transaction.
<b>Payment Service Provider – prestataire de paiement (PSP)</b>	Fournit des moyens de paiement électroniques aux commerçants pour le commerce à distance par le biais d'une application (terminal virtuel).
<b>Commerce de présence</b>	Transactions en présence physique de l'utilisateur TWINT avec l'app TWINT au point de vente (Point of Sale).
<b>Code QR</b>	Code-barres 2D dont les caractéristiques optiques peuvent être lues et interprétées à l'aide d'un lecteur adapté (appareil photo ou scanner p. ex.). Le système TWINT utilise des codes QR à la fois statiques et dynamiques.
<b>Rétrofacturation («Chargeback»)</b>	Reliquidation d'une transaction traitée par le contractant ou d'une bonification déjà effectuée en raison d'une contestation légitime de la transaction par l'utilisateur de TWINT ou l'émetteur de TWINT. La prétention à la bonification du contractant devient caduque.
<b>Small Business Solution</b>	Paiement avec TWINT sur la base d'autocollants avec code QR pour des montants de transaction fixes et variables.



<b>Transaction</b>	Processus de paiement sans espèces dans le cadre de l'acceptation de TWINT, exécuté en recourant à des technologies mobiles, avec traitement consécutif des données de la transaction par le système de paiement TWINT.
<b>Justificatif de transaction</b>	Sert à documenter une transaction exécutée. Deux justificatifs sont établis par transaction. TWINT les transmet individuellement au contractant et à l'utilisateur TWINT. Ce dernier reçoit le justificatif de la transaction directement dans l'app TWINT.
<b>TWINT AppSwitch</b>	Traitement d'un paiement à l'intérieur d'une app ou d'une boutique en ligne mobile du contractant. Dans le cadre du processus de check-out, l'utilisateur TWINT passe à cet effet de l'app ou de la boutique mobile en ligne du contractant à l'app TWINT pour revenir à l'app ou à la boutique en ligne mobile du contractant.
<b>Beacon TWINT</b>	Appareils fixes ou mobiles pour le traitement de transactions. Les composants logiciels (notamment le logiciel «pilote du Beacon») qui assurent la connexion entre le Beacon TWINT et les autres périphériques (systèmes de caisse, systèmes de réservation d'hôtels, pompes à essence automatiques, etc.) sont assimilés au Beacon TWINT.
<b>Émetteur TWINT («Issuer»)</b>	Partie autorisée par le bailleur de licence TWINT à émettre l'app TWINT.
<b>Bailleur de licence TWINT</b>	TWINT SA, qui exploite le système TWINT et délivre des licences pour l'émission (Issuing) et l'acceptation (Acquiring) de TWINT comme moyen de paiement sans espèces.
<b>Utilisateur TWINT</b>	Abonné inscrit auprès d'un émetteur TWINT qui achète des produits et/ou services proposés par le contractant et les paie sans espèces à l'aide de TWINT (transaction).
<b>App TWINT</b>	Application mise à la disposition de l'utilisateur TWINT pour le traitement de paiements et d'autres fonctions dans le domaine des services à valeur ajoutée. Aucune transaction ne peut être traitée en cas de dysfonctionnement de l'app TWINT.
<b>Interface TWINT</b>	Spécifications pour le raccordement du contractant au système TWINT. La connexion peut varier en fonction du canal de vente et des éventuels périphériques utilisés par le contractant.
<b>Système TWINT</b>	Ce système englobe des fonctions dans le domaine des services à valeur ajoutée qui sont décrites sur le site web <a href="http://www.twint.ch">www.twint.ch</a> . Le système de paiement TWINT fait partie intégrante du système TWINT.
<b>TWINT UoF</b>	Avec TWINT User on File (UoF), un utilisateur TWINT accorde à un commerçant l'autorisation durable de débiter son compte TWINT sur la base d'une transaction, et ce sans confirmation séparée dudit utilisateur TWINT. L'utilisateur TWINT peut révoquer cette autorisation en tout temps dans l'app TWINT.

<b>Préautorisation TWINT</b>	L'utilisateur TWINT accorde à l'avance au contractant l'autorisation unique de débiter son compte TWINT sur la base d'une transaction ultérieure jusqu'à un montant maximum prédéfini. Le montant effectif n'est pas défini au moment de la préautorisation, et il ne sera définitivement connu qu'une fois la prestation perçue.
<b>Système de paiement TWINT</b>	Système électronique d'autorisation et de décompte pour le traitement des transactions, exploité par le bailleur de licence TWINT. Le service «portail pour commerçants» décrit au chiffre 5.5 en fait partie.



## 2. Contractant

### 2.1. Inscription et identification du contractant

Le contractant peut uniquement s'inscrire sur le site web [www.twint.ch](http://www.twint.ch). Au moment de l'inscription, le contractant est tenu de produire des informations d'utilisateur, notamment des renseignements sur l'entreprise, l'adresse et, le cas échéant, le numéro d'identification de l'entreprise (Zefix) ainsi que ses coordonnées bancaires. Le compte doit être libellé au nom du contractant et être localisé auprès d'une banque agréée en Suisse. À la demande de TWINT, le contractant doit télécharger un extrait de compte pour vérification. Le contractant est tenu de fournir des renseignements conformes à la vérité ainsi que de respecter les droits de tiers, notamment les droits de marque.

Le contractant autorise expressément TWINT à vérifier les indications qu'il a fournies (y compris en recourant à des tiers).

Le contractant autorise en outre expressément que le nom de l'entreprise, l'adresse et d'autres informations non confidentielles comme le secteur d'activité, le logo, etc. soient publiés par TWINT ou un cédant TWINT dans un registre du commerce publiquement accessible.

Après l'inscription, un courrier confirmant les renseignements fournis lors de l'inscription est envoyé au contractant avec la demande de notifier à TWINT dans un délai de dix jours toute erreur dans l'inscription. À défaut, l'inscription sera considérée comme approuvée. Ce courrier sera adressé au préalable par courrier électronique. Le délai de dix jours commence à courir à partir de la remise par la poste.

Afin de permettre à TWINT d'identifier le contractant et ses mandataires légaux ainsi que de recenser ses activités commerciales et de les affecter à la bonne catégorie de secteurs d'activité (MCC), le contractant fournit les documents nécessaires à la demande de TWINT.

### 2.2. Points d'acceptation

Dans le portail pour commerçants, le contractant a la possibilité d'enregistrer plusieurs points d'acceptation (appelés «**Merchants**»). Le contractant confirme qu'il est autorisé à procéder à cette inscription pour tous les Merchants qu'il a enregistrés. Le contractant répond dans tous les cas des actes des Merchants qu'il a enregistrés comme des siens propres, et ce indépendamment de la forme juridique desdits Merchants. TWINT peut, à son choix, faire valoir l'intégralité de ses prétentions tant vis-à-vis du contractant que des différents Merchants. Les notifications adressées au contractant sont réputées avoir également été faites à tous les Merchants.

Les points d'acceptation qui constituent des personnes morales indépendantes ne peuvent être enregistrées comme Merchants qu'avec l'accord de TWINT. Il est dans tous les cas nécessaire que les droits de participation dans ces Merchants soient intégralement contrôlés par le contractant. Dans de tels cas, un contrat de Payment est conclu entre TWINT et le Merchant aux mêmes conditions que celles qui s'appliquent au contractant. TWINT a, en alternative, également le droit d'exiger de ces Merchants la conclusion d'un contrat de Payment séparé (avec le cas échéant d'autres conditions).

TWINT peut refuser ou annuler en tout temps l'enregistrement de Merchants.

### 2.3. Droits d'administrateur

Les personnes jouissant de droits d'administrateur (sous-utilisateurs) sont définies par le contractant à l'aide du gestionnaire de profil dans l'espace réservé aux contractants du site web [www.twint.ch](http://www.twint.ch). Les droits d'administrateur permettent l'accès au portail pour commerçants sur le site web de TWINT.

### 2.4. Autorisation provisoire pour l'acceptation de TWINT

La conclusion du contrat de Payment est soumise à la réserve d'une issue positive de l'examen des risques par TWINT (condition résolutive). Afin de donner immédiatement au contractant la possibilité d'accepter TWINT comme moyen de paiement après la conclusion du processus d'inscription, TWINT peut lui octroyer une autorisation provisoire de traiter des transactions. TWINT peut toutefois suspendre toutes les prétentions à bonification du contractant ainsi que leur versement jusqu'à la conclusion de l'examen des risques.

Si l'examen des risques s'avère négatif, le contrat de Payment devient caduc après coup. L'éventuel agrément provisoire pour le traitement de transactions sera immédiatement révoqué, et le contractant sera supprimé du système de paiement TWINT. TWINT en notifiera par écrit le contractant avant de procéder au versement unique de toutes les éventuelles bonifications cumulées sous réserve des dispositions du chiffre 8.3.

### 2.5. Secteur d'activité (Merchant Category Code, MCC); standards

Le contractant est actif dans la catégorie de secteurs d'activité mentionnée dans le contrat de Payment. Il vend des marchandises et/ou fournit des prestations aux utilisateurs TWINT qui peuvent être exclusivement affectées à ces catégories de secteurs d'activité.

Le contractant confirme qu'en tout temps, lui-même et les tiers auxquels il fait appel:

- disposent des autorisations et inscriptions aux registres nécessaires à leur activité commerciale;
- respectent les prescriptions légales et réglementaires, en particulier au siège social, sur Internet et au lieu de livraison des produits/services;
- respectent, en cas d'activité d'intermédiation financière, le devoir de diligence et l'obligation d'identification qui découlent en particulier des dispositions applicables de la loi sur le blanchiment d'argent; et
- prennent les mesures administratives et techniques appropriées afin d'empêcher efficacement les transactions illicites, notamment pour garantir la protection des mineurs, les droits d'auteur et les différentes dispositions en matière d'importation.

TWINT est autorisé à demander en tout temps au contractant un avis de droit d'un tiers indépendant sur la licéité de son modèle d'affaires.

### 2.6. Interdiction de la sous-acquisition

Le contractant n'est pas autorisé à utiliser TWINT comme moyen de paiement pour des produits et/ou services qui ne sont pas proposés/fournis par ses propres soins mais par un tiers.

### 2.7. Changements du côté du contractant

En cas de changements du côté du contractant (concernant p. ex. la forme juridique, l'activité exercée, l'adresse, les coordonnées bancaires, les mandataires légaux, les points de vente ou boutiques en ligne), le contractant est tenu d'en avvertir sans délai TWINT ou de procéder lui-même sans délai aux changements nécessaires sur le portail pour commerçants. TWINT est en droit de facturer au contractant les frais résultant des changements.

En cas de modification majeure des rapports de propriété ou de contrôle, ou de la forme juridique du contractant, ce dernier est tenu d'en informer TWINT sans délai ou au moins un mois à l'avance. Devant des changements d'une telle importance, TWINT est en droit de mettre un terme au contrat de Payment avec effet immédiat. Tant que TWINT n'est pas informé par écrit d'une succession juridique, TWINT peut verser toutes les bonifications avec effet libératoire au contractant actuel.



En cas de dégradation importante de sa solvabilité (surendettement ou introduction d'une procédure d'insolvabilité, p. ex.), le contractant est tenu d'en informer TWINT sans délai. TWINT est autorisé à prendre immédiatement des mesures appropriées, à sa seule discrétion, notamment à adapter les délais de bonification, retenir des bonifications ou exiger des garanties adaptées. Le contractant sera informé des mesures prises.

Dans le cadre de la gestion des risques, TWINT est en droit de vérifier la situation financière et les activités commerciales du contractant. Il peut à cet effet faire appel à des tiers spécialisés (comme des agences d'informations commerciales). Sur demande, le contractant fournit les informations nécessaires (y compris les comptes annuels).

## 2.8. Rapport juridique entre contractant et utilisateur TWINT

Le contractant est tenu de régler immédiatement avec l'utilisateur TWINT les contestations juridiques des affaires avec les utilisateurs TWINT, en particulier les réclamations concernant les produits et services proposés. Les règles concernant les avoirs («Credits») et les rétrofacturations («Chargebacks») conformément au chiffre 9 demeurent réservées. Dans ce contexte, le contractant s'engage toutefois à n'intenter une action à l'utilisateur TWINT que s'il n'a pas droit à une bonification vis-à-vis de TWINT (chiffre 8.3) et que s'il a intégralement remboursé des bonifications déjà touchées à TWINT.

## 3. Infrastructure du contractant

### 3.1. Généralités

L'acceptation du système TWINT suppose la mise en œuvre d'une infrastructure compatible avec celui-ci. Un aperçu des exigences techniques est consultable sous [www.twint.ch](http://www.twint.ch) ou sur le portail pour commerçants.

L'acquisition, l'exploitation et l'entretien d'une infrastructure compatible ainsi que les mesures techniques de sécurité contre les abus de l'infrastructure relèvent intégralement de la responsabilité du contractant.

Le logiciel pour commerçants nécessaire pour l'intégration du système TWINT est mis à disposition directement par TWINT ou par des partenaires désignés par TWINT.

Le contractant est responsable de la réalisation et de la certification des adaptations nécessaires de son infrastructure pour l'intégration du système TWINT. Il en assume les frais. Le contractant doit procéder à l'intégration conformément aux spécifications les plus récentes des interfaces mises à disposition et en suivant la notice d'installation. La certification de l'intégration par TWINT est obligatoire pour la mise en exploitation du système TWINT chez le contractant.

TWINT se réserve le droit de modifier ou de compléter le logiciel pour commerçant sur le plan technique et organisationnel. Si des adaptations de l'infrastructure en découlent (voir les chiffres 3.2.2, 3.3.1, 3.3.4 et 3.3.5), le contractant devra y procéder à ses propres frais dans le délai imparti par TWINT et les faire certifier par TWINT à l'issue des opérations de programmation. Il en va de même pour les adaptations de l'infrastructure suite à des adaptations du système par TWINT selon le chiffre 5.1, al. 4. Si aucune adaptation de l'infrastructure du contractant n'est requise pour l'intégration du système TWINT, aucune nouvelle certification n'est nécessaire (voir les chiffres 3.2.1, 3.2.4, 3.3.2 et 3.3.3).

L'exploitation du système TWINT implique des exigences en termes de réseau de communication (connexion Internet en particulier), tant pour le contractant que pour les utilisateurs TWINT. La mise à disposition des capacités nécessaires relève de la responsabilité du contractant. En effet, certains services ne peuvent pas être utilisés sans connexion Internet disponible. Le traitement des paiements à l'aide

d'un code QR ou d'un code (alpha)numérique, en particulier, requiert une connexion à Internet de l'app TWINT.

Des clés cryptographiques d'authentification sont utilisées pour la sécurisation des paiements. Le contractant est tenu de protéger comme il se doit les clés électroniques contre tout accès de tiers et d'informer sans délai TWINT de toute perte ou de tout soupçon d'accès illicite. TWINT est autorisé à désactiver les clés à tout moment en cas de soupçons d'abus ou pour d'autres raisons objectives.

## 3.2. Intégration au commerce de présence

Le contractant a les possibilités suivantes d'utiliser TWINT pour traiter des transactions dans le commerce de présence:

- Intégration directe: Intégration directe du système TWINT à l'infrastructure du contractant avec connexion d'un Beacon TWINT (chiffre 3.2.1) ou d'un affichage pour le code QR ou le code (chiffre 3.2.2).
- Small Business Solution (SBS): TWINT met à disposition des autocollants avec code QR pour des montants fixes et variables. (chiffre 3.2.3).
- Terminal: Mise en œuvre d'un terminal matériel avec acceptation TWINT intégrée et connexion d'un Beacon TWINT ou d'un affichage pour le code QR ou un code (chiffre 3.2.4)
- Préautorisation: utilisation d'une préautorisation (chiffre 5.2).

### 3.2.1. Mise en œuvre des Beacons TWINT

Les Beacons TWINT sont utilisés pour le traitement de transactions dans le commerce de présence. Les Beacons sont produits sur mandat de TWINT par un fabricant désigné par TWINT. Le contractant se fournit auprès de TWINT. Le contractant doit commander les Beacons sur le portail pour commerçants sur le site web [www.twint.ch](http://www.twint.ch). Les prix et les conditions de paiement en vigueur y sont indiqués. TWINT se réserve le droit d'adapter les prix et les conditions de paiement à la situation du marché, à ne plus proposer de Beacons TWINT ou à mettre fin à l'assistance pour les Beacons TWINT. Les Beacons sont livrés par voie postale à l'adresse indiquée par le contractant lors de son inscription (chiffre 2.1). Le contractant est propriétaire des Beacons dont il assume les frais d'acquisition et d'installation.

Pour garantir la fonctionnalité du système TWINT sur le plan technique et des processus, TWINT et le bailleur de licence TWINT attribuent et gèrent les identifiants des Beacons ainsi que les «secrets partagés». Le contractant est autorisé à utiliser les Beacons pour ses propres services. L'infrastructure de Beacons peut être mise à la disposition des prestataires d'autres systèmes de paiement avec l'accord de TWINT. Un accord écrit entre TWINT et le prestataire de l'autre système de paiement ainsi qu'un règlement de bonification correspondant sont nécessaires.

Pour la connexion des Beacons TWINT et la (télé)maintenance du firmware installé sur le Beacon, TWINT fournit au contractant le logiciel pilote nécessaire (ci-après dénommé «pilote du Beacon») sous une forme compilée.

### 3.2.2. Intégration directe

L'intégration directe requiert l'intégration de l'interface TWINT, du pilote du Beacon et d'éventuels autres composants du logiciel pour commerçant dans l'infrastructure (systèmes de caisse, systèmes de réservation d'hôtels, pompes à essence automatiques) du contractant.

### 3.2.3. Small Business Solution

Le contractant a la possibilité d'utiliser des autocollants avec code QR mis à disposition par TWINT pour le règlement de transactions avec montants fixes et variables. Ces autocollants avec code QR peuvent être commandés sur le portail pour commerçants.





### 3.2.4. Terminal

Le contractant a la possibilité d'utiliser un terminal d'un autre fournisseur agréé par TWINT sur lequel le système (de paiement) TWINT est déjà intégré ou peut être intégré. C'est le contractant qui achète directement le terminal à ses propres frais. L'installation, la maintenance et l'exploitation du terminal se règle entre le contractant et le fournisseur du terminal.

## 3.3. Intégration au commerce à distance

Le contractant a les possibilités suivantes d'utiliser TWINT pour traiter des transactions dans le commerce de distance:

- Connexion e-commerce directe pour boutique en ligne: Intégration directe du système TWINT à la boutique en ligne avec affichage d'un code QR ou d'un code (chiffre 3.3.1).
- Connexion plug-in pour l'e-commerce dans la boutique en ligne: Intégration de l'interface TWINT par le biais un plug-in «boutique en ligne» avec affichage d'un code QR ou d'un code (chiffre 3.3.2).
- Intégration de PSP pour l'e-commerce dans la boutique en ligne: Traitement de la transaction par le biais d'un prestataire de paiement (PSP) avec affichage d'un code QR ou d'un code (chiffre 3.3.3).
- M-commerce dans les apps et boutiques mobiles en ligne («TWINT AppSwitch»): Intégration du système TWINT à l'app du contractant avec basculement automatique entre l'app du contractant et l'app TWINT (chiffre 3.3.4).
- M-commerce dans les apps avec utilisateur TWINT inscrit: Intégration du système TWINT dans l'app du contractant (ou par le biais du PSP) avec inscription de l'utilisateur TWINT («TWINT UoF») (chiffre 3.3.5).

### 3.3.1. Connexion e-commerce directe pour boutique en ligne

La connexion directe requiert l'intégration par le contractant de l'interface TWINT et des éventuels autres composants du logiciel pour commerçant dans son infrastructure d'e-commerce.

La connexion directe requiert le dépôt d'une demande d'intégration à TWINT par le contractant. Le formulaire prévu à cet effet est disponible sur le site web de TWINT. TWINT est libre de refuser une demande sans indication de motif. Après avoir validé la connexion directe, TWINT fournit au contractant les spécifications et la documentation ainsi que les clés cryptographiques nécessaires.

Le contractant est responsable de l'exécution des adaptations nécessaires de son infrastructure pour l'intégration du système TWINT et en assume les frais. À l'issue de la programmation, le contractant doit faire certifier par TWINT l'intégration du système TWINT dans son infrastructure.

### 3.3.2. Connexion plug-in pour l'e-commerce dans la boutique en ligne

Le contractant a la possibilité d'intégrer le système TWINT dans sa boutique en ligne par un plug-in d'un tiers agréé par TWINT. La condition à remplir est d'utiliser à cet effet un des plug-ins disponibles énoncés sur le portail pour commerçants.

L'obtention, l'intégration, l'entretien et l'exploitation du plug-in et une éventuelle rétribution qui va de pair sont réglés entre le contractant et le tiers qui propose le plug-in.

### 3.3.3. Connexion PSP e-commerce dans la boutique en ligne

Le contractant a la possibilité de mandater un prestataire de paiement (PSP) pour le traitement des transactions. Le système TWINT doit pour cela être intégré à la plateforme de paiement du PSP et être certifié par TWINT. Vis-à-vis de TWINT, les actes du PSP sont assimilés à des actes du contractant.

### 3.3.4. M-commerce dans les apps et boutiques mobiles en ligne («TWINT AppSwitch»)

TWINT peut aussi être utilisé pour le paiement de produits et/ou de services que le contractant propose dans une app ou une boutique en ligne mobile. Pour traiter un paiement, dans le cadre du processus de check-out, l'utilisateur TWINT est redirigé à l'aide de l'AppSwitch TWINT de l'app ou de la boutique en ligne mobile du contractant vers l'app TWINT où il effectue le paiement. L'app et la boutique mobile en ligne du contractant sont ensuite rechargées, et la réussite ou l'échec du paiement sont affichés.

La mise à disposition du paiement interne à l'app ou à la boutique en ligne requiert l'intégration de la fonctionnalité TWINT AppSwitch par le contractant dans son infrastructure. TWINT ou un PSP agréé par TWINT fournit au contractant un kit de développement logiciel (ci-après dénommé «logiciel AppSwitch») à cet effet. Le logiciel AppSwitch comporte une clé cryptographique garantissant le traitement sécurisé des paiements. Le contractant est tenu de ne pas conserver cette clé directement sur les terminaux mobiles mais dans un environnement de serveur sécurisé qui satisfait aux exigences de TWINT. À l'issue de la programmation, le contractant doit faire certifier par TWINT l'intégration de la fonctionnalité TWINT AppSwitch.

### 3.3.5. M-commerce sur les apps et e-commerce avec utilisateur TWINT inscrit («TWINT UoF»)

Dans l'e-commerce et le m-commerce, l'utilisateur TWINT a la possibilité d'enregistrer un pouvoir de prélèvement chez le contractant. Cet enregistrement peut être effectué soit à l'occasion d'une transaction (UoF Pay et enregistrement), soit séparément. Pendant le processus d'enregistrement, le contractant met à disposition des informations permettant une identification univoque de l'utilisateur TWINT. À l'issue de l'inscription à TWINT UoF, le contractant reçoit un «alias client» qui sera enregistré chez lui ou chez un PSP agréé par TWINT.

Si une transaction est effectuée avec l'alias client, l'utilisateur TWINT n'a plus besoin de la confirmer explicitement dans l'app TWINT. L'alias client permet aussi d'établir des avoirs, si cela a été convenu séparément avec TWINT.

L'utilisateur TWINT a la possibilité de révoquer le pouvoir de prélèvement en tout temps. Aucune notification active n'est adressée au contractant en parallèle. La révocation du pouvoir de prélèvement a pour conséquence d'entraîner le rejet des autres paiements déclenchés par le contractant.

Le contractant ne peut utiliser TWINT UoF que par le biais d'un tiers certifié à cet effet par TWINT (PSP ou Commercial Sales Partner).

Le contractant veille à respecter en tout temps les exigences suivantes en ce qui concerne TWINT UoF:

- Lors de la conclusion d'une transaction qui déclenche des débits récurrents TWINT UoF, le contractant doit attirer l'attention de l'utilisateur TWINT sur ce fait.
- L'utilisateur TWINT doit avoir en tout temps la possibilité, sur l'app ou sur le site Internet du contractant, de supprimer l'inscription à TWINT UoF existante avec effet immédiat ou à procéder à une telle inscription à TWINT UoF.
- En cas de débits récurrents TWINT UoF espacés de plus de 6 mois, le contractant informe l'utilisateur TWINT qui doit être débité de manière appropriée au moins 7 jours avant le prochain paiement.
- L'app ou le site Internet du contractant ne doivent pas permettre le versement ou le transfert d'avoirs déposés.

Les exigences suivantes doivent être transférées au tiers certifié par le contractant (dans le cadre du contrat que le contractant conclut avec le tiers), le contractant demeurant responsable vis-à-vis de Twint:

- Les clés cryptographiques qui sont utilisées lors de la signature des transactions TWINT UoF doivent être traitées conformément aux standards de sécurité PCI DSS.



- La clé cryptographique privée du contractant doit être générée directement sur un HSM («Hardware Security Module») et doit être cryptée par une clé cryptographique privée supplémentaire stockée dans le HSM. Il faut s'assurer que la clé cryptographique privée ne quitte pas le HSM sans être cryptée.
- Les transactions TWINT UoF doivent être signées directement sur le HSM.
- Le tiers doit vérifier que le certificat présenté lors d'une transaction TWINT UoF provienne effectivement du contractant.

Le contractant doit sur demande fournir à TWINT les preuves de conformité correspondantes.

Sur son site Internet, TWINT met à la disposition du contractant la documentation accompagnée des consignes de mise en œuvre pour son app et son site Internet. Le contractant atteste avoir consulté, lu et compris cette documentation et l'avoir mise en œuvre lors de l'activation de TWINT UoF. TWINT se réserve le droit de modifier cette documentation en tout temps. Les modifications seront portées à la connaissance du contractant de manière appropriée. Le contractant s'engage à mettre en œuvre ces modifications dans les 30 jours à compter de leur notification.

## 4. Obligations du contractant

### 4.1. Devoirs généraux de diligence

Le contractant est tenu de former son personnel à intervalles réguliers à l'utilisation et à la mise en œuvre correctes de l'infrastructure nécessaire au système de paiement TWINT – et surtout lors de son introduction – ainsi qu'aux obligations découlant de l'acceptation de TWINT. Il indique aussi à son personnel les mesures à prendre pour prévenir les abus et les fraudes.

Le contractant s'engage à exclure par des mesures appropriées toute manipulation et, plus particulièrement, toute transaction abusive. Il doit notamment veiller à ce qu'aucun tiers non autorisé ne puisse accéder à l'infrastructure mise en œuvre pour l'entreprise.

Le contractant s'engage en outre à veiller à ce que les renseignements fournis lors de l'inscription (chiffre 2.1) soient corrects et maintenus à jour.

### 4.2. Droits d'accès

TWINT fournit des identifiants d'utilisateurs personnalisés assortis de mots de passe (ci-après dénommés «données d'accès») au contractant pour l'utilisation du portail pour commerçants. Le contractant gère les droits d'accès correspondants sur le portail pour commerçants et a la responsabilité de protéger suffisamment les données d'accès contre l'accès de tiers non autorisés. Ceci implique notamment la protection par mot de passe et le renouvellement régulier des mots de passe.

Quiconque s'identifie auprès de TWINT en utilisant les données d'accès est considéré comme légitimé par le contractant à utiliser le portail pour commerçants. TWINT contrôle uniquement les données d'accès sans appliquer de contrôle de légitimité plus approfondi. Si des tiers non autorisés sont susceptibles d'avoir eu connaissance des données d'accès, le contractant est tenu de faire immédiatement bloquer les données d'accès par TWINT. Le contractant répond de tous les actes commis par des tiers en utilisant les données d'accès.

### 4.3. Mises à jour du logiciel

TWINT procède à des mises à jour régulières du logiciel d'acquisiteur et du logiciel pour commerçant. Ces mises à jour sont nécessaires entre autres pour l'observation des dispositions de sécurité relatives au traitement des transactions.

Dès qu'une mise à jour est disponible, le contractant est informé directement par TWINT et invité à autoriser ou à effectuer la mise à

jour. L'exécution et l'acceptation des mises à jour par le contractant sont indispensables pour garantir le bon fonctionnement.

Les mises à jour logicielles entraînant une modification de l'infrastructure du contractant sont assorties d'un délai contraignant d'implémentation fixé par TWINT. Le contractant est tenu de respecter ce délai.

### 4.4. Acheminement des transactions par des tiers

Le contractant est autorisé à contracter un accord avec des tiers certifiés PCI DSS (comme les prestataires de paiement ou les opérateurs de réseau) qui transmettent les transactions à TWINT sur mandat du contractant. TWINT ne refusera pas de reconnaître de tels tiers sans justes motifs. Les frais découlant pour le contractant ou TWINT de la connexion du tiers, plus particulièrement les taxes pour la mise en ligne sont à la charge du contractant. Celui-ci supportera également les éventuels dommages découlant de retards et d'erreurs lors de la connexion. TWINT est habilité à facturer les frais et dommages et intérêts de cette nature au contractant ou à les compenser avec les bonifications à verser au contractant.

Le contractant est tenu de notifier sans délai par écrit à TWINT les adaptations liées à l'acheminement de transactions par des tiers ainsi que tout changement concernant ce tiers. TWINT est en droit de refuser de tels changements ou adaptations.

Le transfert de données de l'infrastructure du contractant vers le système exploité par TWINT se fait aux risques exclusifs du contractant, peu importe qu'il soit effectué par le contractant ou par des tiers auxquels il fait appel.

Si la connexion/intégration se fait techniquement par le biais d'un tiers (comme par ex. un Payment Service Provider ou un intégrateur), ce tiers et la connexion/intégration exploitée par celui-ci doivent également être dûment certifiés ou agréés. En cas de perte de cette certification ou de cet agrément, le contractant ne peut plus traiter de paiements via TWINT. Il doit alors s'en tenir exclusivement au tiers qu'il a mandaté. TWINT décline toute responsabilité à cet égard.

### 4.5. Utilisation de prestations pour l'acceptation de plusieurs acquisseurs

Quand le contractant utilise des prestations d'acquisition de plusieurs acquisseurs en même temps, il doit veiller à pouvoir garantir à tout moment la distinction entre les données des transactions liées aux acquisseurs respectifs. La coopération avec des acquisseurs tiers ne doit en aucune manière compromettre le traitement et la sécurité des transactions confiées à TWINT.

## 5. Système d'autorisation et de facturation TWINT et logiciel pour commerçant

### 5.1. Généralités

TWINT exploite et gère le logiciel pour commerçant sur le plan technique, organisationnel et administratif.

Nonobstant les dispositions du chiffre 12, le contractant ne peut pas prétendre à une disponibilité permanente exempte de dysfonctionnement du système TWINT et du logiciel pour commerçant. TWINT ne peut en effet accorder aucune garantie en la matière. TWINT est en droit d'interrompre l'exploitation du système et/ou du logiciel pour commerçant à sa discrétion lorsque cette mesure lui paraît indiquée pour des motifs objectifs tels que des modifications et ajouts du système, des dysfonctionnements ou des risques d'abus.

Le logiciel pour commerçant ne saurait se substituer à une comptabilité réglementaire conformément aux principes du droit fiscal et de



la présentation des comptes. TWINT exclut toute garantie dans ce contexte.

TWINT se réserve le droit de modifier ou de compléter le logiciel pour commerçant sur le plan technique et organisationnel. Si des adaptations nécessaires de l'infrastructure du contractant en résultent, ce dernier doit y procéder à ses propres frais en suivant les directives de TWINT. Le contractant est en outre tenu de reprendre à son compte les modifications et ajouts effectués par TWINT et les fournisseurs de systèmes et d'infrastructures, surtout en vue d'améliorer les standards de sécurité.

## 5.2. Autorisation

Le contractant est tenu d'obtenir une autorisation pour chaque forme d'acceptation au moyen d'une procédure fixée par TWINT. L'exécution réussie de la procédure d'autorisation est assimilable à une garantie de bonification accordée par TWINT au partenaire commercial, sous réserve des dispositions prévues aux chiffres **6.3.2**, **8.3**, **9.2** et **9.3**. En cas d'échec de la procédure d'autorisation, le traitement de la transaction est interrompu.

La durée de validité maximale d'une autorisation est fixée par TWINT, et en règle générale, elle est d'au maximum 7 jours. Dans des cas exceptionnels et dûment justifiés, TWINT peut étendre la durée de validité maximale à 30 jours.

La fonction préautorisation TWINT n'est à la disposition du contractant que moyennant l'approbation séparée de TWINT. Une préautorisation TWINT traitée avec succès doit être clôturée dès que le montant effectif est connu. La durée de validité maximale d'une préautorisation est déterminée en fonction du paragraphe précédent.

## 5.3. Relevés de transaction

Immédiatement après chaque autorisation traitée avec succès, à la fois les contractants et les utilisateurs TWINT reçoivent un relevé sous la forme d'une confirmation de transaction électronique. Les deux relevés comportent des informations relatives à la transaction telles que la date, l'heure, le montant et l'identifiant de la transaction.

## 5.4. Traitement des transactions et décomptes

Les transactions effectuées par le contractant sont traitées et décomptées par le système de paiement TWINT. Les droits aux bonifications qui en résultent sont portés au crédit du contractant, et la banque de TWINT reçoit l'ordre de virer le montant échéant à l'institut financier du contractant.

## 5.5. Service web «Portail pour commerçants»

Le contractant peut collecter des données et des rapports (avis de crédit p. ex.) en relation avec l'acceptation du moyen de paiement TWINT ainsi que gérer lui-même ses données de base et d'autres paramètres par le biais du portail pour commerçants.

Les données enregistrées sont accessibles pendant six mois. TWINT n'archive pas ces données pour le contractant.

# 6. Acceptation de TWINT

## 6.1. Obligations générales du contractant

Le contractant s'engage à accepter TWINT comme moyen de paiement pour les produits et/ou services («transaction») quel qu'en soit le montant.

Dans le cadre de l'acceptation de TWINT, le contractant s'engage dans tous les cas:

- à ne pas répartir un paiement entre plusieurs transactions TWINT;
- à ne pas désavantager TWINT comme moyen de paiement par rapport à d'autres moyens de paiement;

- à ni verser des espèces ni consentir des prêts contre un paiement par TWINT;
- à n'accepter le moyen de paiement TWINT pour des prestations qui ne peuvent pas être fournies immédiatement que quand l'utilisateur TWINT est informé par écrit (y compris par courriel) d'une fourniture différée de la prestation;
- à confirmer une préautorisation TWINT sans délai dès qu'il a eu connaissance du montant effectif;
- à prendre toutes les mesures qu'on peut attendre d'un commerçant soigneux pour prévenir tout abus du système TWINT et à avvertir sans délai TWINT de tout soupçon d'abus.

Le contractant s'engage en outre:

- à signaler clairement que le système TWINT peut être accepté et est à la disposition de l'utilisateur TWINT à chaque point d'acceptation; à munir l'emplacement ou le boîtier du Beacon, selon le montage, du logo TWINT sur les canaux de vente physique (caisse et distributeurs automatiques). Les terminaux permettant des paiements TWINT doivent également être munis d'un logo TWINT, surtout quand la possibilité de payer avec TWINT n'apparaît pas clairement sur l'afficheur du terminal.
- TWINT doit en outre apparaître comme moyen de paiement accepté aux endroits respectifs (généralement à l'entrée des locaux) où sont aussi visibles les autres moyens de paiement.

## 6.2. Exclusion de l'acceptation de TWINT

Le contractant ne peut pas accepter TWINT:

- pour les transactions qui, d'après le droit applicable à l'acte juridique conclu avec l'utilisateur TWINT, sont illicites, contraires aux bonnes mœurs ou requièrent une autorisation administrative dont ne jouit pas le contractant;
- pour les transactions relevant des catégories de secteurs d'activité des «armes et munitions», de la pornographie, du jeu et des paris ou des enchères. Pour le traitement des transactions de ces catégories, TWINT peut exiger un accord complémentaire;
- les transactions qui servent au chargement d'autres moyens de paiement (p. ex. les cartes prépayées, les bons d'achat ou les solutions de portemonnaie électronique). Le traitement de telles transactions requiert un accord complémentaire.

## 6.3. Acceptation de TWINT dans le commerce de présence

### 6.3.1. Généralités

Pour le traitement de transactions dans le commerce de présence, le contractant veille à ce que l'utilisateur TWINT puisse lire le code QR ou le code nécessaire à la transaction ainsi que capter le signal émis par le Beacon au moment du paiement.

### 6.3.2. Obligations de contrôle

Dans les cas où le contractant n'a reçu aucune confirmation de transaction après le traitement de celle-ci, le service client de TWINT doit être contacté avant de délivrer les produits et/ou services.

## 6.4. Acceptation de TWINT dans le commerce à distance

### 6.4.1. Généralités

Dans les transactions relevant du commerce à distance, en cas d'achat comportant une livraison physique de la marchandise, le contractant doit s'enquérir du nom, du prénom et de l'adresse de résidence de l'utilisateur TWINT ainsi que vérifier la plausibilité de ces renseignements, surtout lorsque l'adresse de résidence et l'adresse





de livraison sont différentes. Le contractant doit mentionner la désignation d'entreprise utilisée pour sa boutique en ligne ou son app dans toutes les informations transmises à l'utilisateur TWINT (confirmation de commande et de livraison, facture p. ex.).

#### **6.4.2. Commerce à distance par voie postale ou par courrier électronique**

Les transactions d'ordres par la poste ou par courriel peuvent être menées à bien de la manière suivante: Le contractant transmet à l'utilisateur TWINT le code QR ou le code nécessaire pour la transaction. L'utilisateur TWINT scanne le code QR ou saisit le code dans l'app TWINT et initie le processus de paiement électronique.

## **7. Relevés**

### **7.1. Généralités**

Le non-respect des obligations suivantes prévues aux chiffres 7.2 et 7.3 engendre un risque accru d'exclusion du droit à bonification prévu au chiffre 8.3.

### **7.2. Obligation de conservation**

Le contractant conserve les données électroniques des transactions ainsi que les données et documents liés aux commandes s'y rapportant en lieu sûr pendant la durée légale, mais au minimum pendant 36 mois à compter de la date de la transaction. Les données informatiques doivent être conservées sous forme cryptée et protégée contre tout accès illicite.

Les données mises à disposition par TWINT sur le portail pour commerçants, notamment les avis de crédit, doivent, le cas échéant, être téléchargés et archivés par le contractant dans le délai mentionné au chiffre 5.5. TWINT n'offre aucune garantie quant à la valeur de preuve des données électroniques fournies.

### **7.3. Obligation de remise et d'assistance**

Dans le cas où un utilisateur TWINT contesterait la validité ou le caractère contraignant d'une transaction, le contractant fournira à TWINT l'assistance nécessaire pour faire valoir la créance envers l'utilisateur TWINT ou de l'émetteur TWINT. Il fournira à la demande de TWINT, par écrit dans un délai de dix jours, des copies des relevés ou des données et documents des commandes nécessaires sous forme physique.

## **8. Bonification, taxes et impôts**

### **8.1. Modalités de bonification**

#### **8.1.1. Compte pour l'encaissement des bonifications**

Pour encaisser les bonifications, le contractant doit posséder un compte libellé au nom de l'entreprise ou du titulaire auprès d'un institut financier suisse. L'IBAN du compte en question est nécessaire pour le traitement correct. TWINT versera au contractant les bonifications découlant du contrat de Payment sous la forme d'un versement groupé.

Le contractant prend connaissance du fait qu'en cas d'indication erronée ou insuffisante des coordonnées du compte, les versements ne peuvent pas être exécutés ou sont susceptibles de parvenir à un autre destinataire. Tous les frais et taxes consacrés à des recherches ou d'autres dépenses y afférentes ainsi que les erreurs de virements qui en résultent sont à la charge du contractant.

#### **8.1.2. Monnaie des bonifications**

Les bonifications au contractant sont versées en CHF. Toute bonification en devises étrangères est exclue.

#### **8.1.3. Avis de crédit**

L'avis de crédit est mis à disposition sur le portail pour commerçants. Toute contestation juridique de l'avis de crédit doit être formulée par le contractant auprès de TWINT dans un délai de 30 jours. Ce délai court dès la mise à disposition du document sur le portail pour commerçants ou dès réception pour les autres formes de livraison convenues. À défaut de contestation, l'avis de crédit, à l'inclusion de toutes les données qu'il contient, est considéré comme correct et complet et comme approuvé sans réserve.

### **8.2. Droit à bonification du contractant**

Sous réserve des chiffres 8.3 et 9, TWINT bonifie au contractant les transactions effectuées après déduction des taxes convenues et des frais de bonification prélevés par des tiers (conformément au chiffre 8.4.2) dans le délai de bonification convenu. Les détails du décompte figurent sur l'avis de crédit.

TWINT ne traite aucun versement les jours fériés. Le contractant accepte les retards de bonification qui en résultent. D'autres jours fériés régionaux peuvent entraîner des retards supplémentaires.

### **8.3. Exclusion du droit à la bonification**

#### **8.3.1. Généralités**

Les transactions effectuées par le contractant en violation d'un engagement contractuel ou d'une obligation légale ne donnent en principe pas droit à une bonification. C'est notamment le cas en présence de soupçons légitimes de fraude.

Si le contractant n'a pas droit à une bonification pour la raison précitée, TWINT est en droit de refuser sans autre forme de procès la bonification, de lui réclamer une bonification déjà versée ou de la compenser. TWINT peut également facturer au contractant les frais générés à ce titre (frais de recouvrement, d'examen juridique, p. ex.) ou les compenser avec ses bonifications.

#### **8.3.2. Exclusion de la bonification dans le commerce de présence**

En acceptant TWINT dans le commerce de présence, le contractant n'a pas droit à une bonification, en particulier:

- quand il exécute des transactions en l'absence de l'utilisateur TWINT au point de vente; ou
- quand il ne satisfait pas à ses obligations de contrôle prévues au chiffre 6.3.2.

Cette liste de motifs de contestation n'est pas définitive.

#### **8.3.3. Exclusion de la bonification dans le commerce à distance**

En acceptant TWINT dans le commerce à distance, le contractant n'a pas droit à une bonification

- quand l'utilisateur TWINT conteste la commande et/ou la réception des produits ou services;
- quand l'utilisateur TWINT refuse les produits reçus parce qu'ils sont défectueux ou non conformes à la commande;
- quand l'utilisateur TWINT se rétracte de l'achat de produits et/ou services dans le cadre de l'éventuel délai légal de rétractation;
- quand l'utilisateur TWINT fait valoir des prétentions à l'encontre du contractant ou refuse d'honorer la créance résultant de la transaction pour d'autres motifs.

Cette liste de motifs de contestation n'est pas définitive.

### **8.4. Taxes**

#### **8.4.1. Généralités**

Toutes les taxes à verser par le contractant à TWINT, et notamment les prix des transactions (avec ou sans commission minimale), sont



mentionnées dans le contrat de Payment. Une éventuelle commission forfaitaire est débitée mensuellement au contractant à l'avance par compensation.

Les commissions et frais de bonification encourus sont imputés au contractant, compensés avec les bonifications cumulées et mentionnés sur l'avis de crédit (chiffre 8.2).

#### 8.4.2. Frais de bonifications de tiers

TWINT est autorisé à imputer directement au contractant les éventuels frais et commissions encourus lors du versement des bonifications ou à les compenser avec les bonifications cumulées.

TWINT se réserve le droit de modifier les modalités de bonification en cas de modifications de la loi et/ou de modification des taxes prélevées par des tiers.

#### 8.4.3. Retard de paiement

Si la compensation des montants dus par le contractant avec les bonifications ne permet pas de couvrir le dû, TWINT adressera au contractant une injonction de payer le montant en suspens. Le délai de paiement est de dix jours, à l'expiration desquels le contractant accuse un retard de paiement sans mise en demeure.

En cas de retard de paiement du contractant, TWINT est en droit de prélever un intérêt moratoire de 5% p.a. sur le montant impayé ainsi que de facturer au contractant l'intégralité des frais de mise en demeure et de recouvrement.

### 8.5. Impôts

Sauf dispositions différentes, les taxes pour les produits et services de TWINT fixés dans le contrat de Payment s'entendent hors TVA, impôt à la source et autres redevances. Tous les impôts et redevances encourus ou pouvant être encourus dans le futur sur les prestations à fournir par TWINT dans le cadre du contrat de Payment sont à la charge du contractant. Le contractant est tenu dans tous les cas de respecter les dispositions en matière d'impôts indirects, d'impôts à la source et d'autres redevances éventuelles. Si des tiers en déduisent des prétentions vis-à-vis de TWINT, le contractant en dédommagera intégralement TWINT.

## 9. Reliquidation de transactions

### 9.1. Avoirs («Credits»)

Un avoir ne peut être établi par le contractant à un utilisateur TWINT qu'après une imputation décomptée au préalable et ne peut pas dépasser le montant de cette imputation. Si une transaction doit être partiellement ou intégralement remboursée à un utilisateur TWINT après avoir été effectuée, le contractant a la possibilité d'établir après coup une bonification intégrale ou partielle d'une transaction.

Le contractant est tenu de procéder au remboursement par le biais du système TWINT. Quand le contractant établit un avoir, TWINT est autorisé à lui réclamer le remboursement ou la compensation de la transaction déjà décomptée ou bonifiée.

### 9.2. Rétrofacturations («Chargebacks») et surveillance de la fraude

TWINT est autorisé à rétrofacturer des transactions déjà bonifiées quand celles-ci sont contestées par l'utilisateur TWINT ou l'émetteur TWINT ou lorsque la transaction a été effectuée par le contractant en violation d'une disposition contractuelle ou légale. C'est notamment le cas en présence de soupçons légitimes de fraude.

En cas de contestation d'une transaction par l'utilisateur TWINT ou l'émetteur TWINT, TWINT en informe le contractant, sachant que celui-ci est tenu, en vertu du chiffre 7.3, de fournir à TWINT dans les 10

jours l'assistance nécessaire, notamment en produisant les justificatifs correspondants, afin de clarifier la situation et de faire valoir la créance envers l'utilisateur TWINT ou l'émetteur TWINT. Quand le contractant reconnaît d'après un avis de rétrofacturation de TWINT qu'une transaction est contestée à juste titre par l'utilisateur TWINT et entend corriger l'erreur comptable en établissant un avoir à l'utilisateur TWINT initialement imputé, il est tenu d'avertir sans délai le département de rétrofacturation de TWINT par écrit de son projet (dans un délai de dix jours après la notification de rétrofacturation) et de procéder à la bonification annoncée. Si le contractant omet d'en avertir TWINT, cette société n'a aucune possibilité de prévenir ou de compenser ultérieurement les préjudices financiers subis par le partenaire contractuel qui résultent de la poursuite de la procédure de rétrofacturation. C'est au contractant qu'il appartient de demander à l'utilisateur le remboursement d'un éventuel montant deux fois remboursé.

Le contractant s'assure que les rétrofacturations et avoirs soient maintenus sous les limites mensuelles suivantes pour TWINT:

- Ratio entre le volume total des rétrofacturations majorées des avoirs et le chiffre d'affaires brut mensuel inférieur à 2%;
- Ratio entre le nombre des rétrofacturations majorées des avoirs et le nombre de transactions par mois inférieur à 1%.

En cas de dépassement d'une de ces limites ou de transactions frauduleuses excessivement fréquentes, TWINT est autorisé à facturer au contractant les dépenses liées au cas pour chaque rétrofacturation, avoir dépassant la limite ou investigation. TWINT est en outre en droit de refacturer au contractant des pénalités et/ou des frais de poursuites réclamés par le bailleur de licence ainsi que de suspendre la bonification des transactions effectuées pendant jusqu'à 540 jours.

En cas de fraudes constatées dans le cadre de la surveillance de la fraude, TWINT est à tout moment autorisé à donner des directives au contractant concernant la prévention de la fraude. Ces directives entrent en vigueur dès leur notification au contractant, qui est tenu de les appliquer sans réserve.

En cas de dépassement d'une des limites précitées ou en présence d'une fréquence de fraudes supérieure à la norme, TWINT est par ailleurs autorisé à résilier le contrat de Payment avec effet immédiat.

### 9.3. Rétrofacturations de transactions TWINT UoF

TWINT est autorisé à rétrofacturer immédiatement au contractant, sans respecter les éventuels délais ou procédures, des transactions TWINT UoF déjà bonifiées qui ont été contestées par l'utilisateur TWINT ou l'émetteur TWINT et à les compenser avec le droit à bonification du contractant.

## 10. Propriété intellectuelle

### 10.1. Droits de TWINT

Tous les droits de propriété (propriété intellectuelle et droits voisins ainsi que droits acquis), en particulier les droits sur les brevets, les droits d'auteur, les droits de conception et les droits de marque ainsi que le savoir-faire relatifs au logiciel pour commerçants déjà existant ou à développer pendant la durée du contrat appartiennent intégralement à TWINT ou au concédant TWINT. Le matériel et les logiciels supplémentaires de tiers nécessaires pour l'exploitation du système TWINT et au sujet desquels les droits de tiers demeurent réservés en sont exceptés.

Dès lors que le contractant acquiert de TWINT la propriété de composants matériels ou d'infrastructure dans le cadre de ce contrat, cette propriété se limite à la partie matérielle et n'englobe aucun droit de propriété intellectuelle qui appartient sans restriction à TWINT, au bailleur de licence TWINT ou au fournisseur tiers.



## 10.2. Droits d'utilisation concédés

Le logiciel pour commerçant ne peut être utilisé par le partenaire contractuel que pour un usage conforme à sa destination. Toute copie ou modification non autorisée ainsi que toute autre intervention sont interdites.

Pendant la validité du contrat, TWINT concède au contractant un droit d'utilisation sur le logiciel pour commerçant qui est non exclusif et limité aux frontières suisses. Le droit d'utilisation ne peut être transféré à des entreprises affiliées du contractant ou à des tiers qu'avec l'accord écrit préalable de TWINT. Le contractant s'engage à utiliser TWINT exclusivement à des fins commerciales (et non à des fins privées).

## 10.3. Droits sur la marque

Pendant la validité du contrat de Payment, le contractant concède à TWINT un droit de représenter gratuitement et sans modification les marques et logos du partenaire contractant sur ses canaux de communication et dans le cadre de la fourniture de prestations de TWINT, l'autorisant ainsi à mentionner le rapport contractuel existant entre les parties.

Le contractant est également en droit d'utiliser sans modification les logos des produits reçus de TWINT en s'engageant à les présenter de façon bien visible. Le contractant s'engage par ailleurs à obtenir l'accord écrit de TWINT pour des documents établis par ses soins avant leur impression ou toute forme de publication (sur Internet p. ex.) si des logos de TWINT y sont utilisés ou que TWINT y est nommé mentionné.

## 10.4. Violation de droits par le contractant

En cas d'infraction aux dispositions sous ce chiffre, TWINT peut résilier le contrat avec effet immédiat conformément au chiffre 16.3.

Si le contractant viole les droits de propriété intellectuelle de tiers et que TWINT ou TWINT SA est sollicité, le contractant est tenu d'en indemniser TWINT ou le bailleur de licence TWINT.

## 11. Protection des données

### 11.1. Généralités

Les parties contractantes s'engagent à respecter les prescriptions de la loi suisse sur la protection des données.

Dans ce contexte, le contractant s'engage à faire respecter les dispositions sur la protection de ses données par son personnel et les autres tiers mandatés qui ont accès à des données confidentielles ou sensibles.

TWINT et le contractant prennent toutes les mesures nécessaires pour prévenir l'abus, la manipulation et le vol de données de clients ou de transactions.

### 11.2. Sécurité des données sur Internet

Le système TWINT fait appel à Internet pour fournir les prestations proposées. Pour la transmission des données, TWINT met en œuvre des mécanismes de cryptage qui empêchent en principe les personnes non autorisées de voir les données confidentielles. Le risque que les données soient vues par des personnes non autorisées ne peut toutefois pas être totalement exclu. Certaines caractéristiques techniques de l'établissement de la connexion (connexion par téléphone mobile p. ex.) ne peuvent pas être cryptées.

### 11.3. Traitement et transmission des données

Le contractant donne expressément pouvoir à TWINT pour obtenir auprès de tiers, avant l'entrée en vigueur et pendant la validité du contrat de Payment, toutes les informations sur le contractant que

TWINT juge importantes en rapport avec le contrat de Payment et la fourniture des prestations y stipulées. TWINT est en outre autorisé à transmettre des données sur le contractant découlant du contrat de Payment à des tiers désignés (bailleur de licence TWINT, opérateur de services de réseau ou instituts financiers p. ex.) pour évaluer les éventuels risques de solvabilité et autres ou pour traiter les transactions.

Le contractant prend connaissance du fait que TWINT transmet des données le concernant (notamment des données de base et sur les transactions) au bailleur de licence TWINT. Celui-ci utilisera les données pour le traitement du paiement et la fourniture de prestations dans les domaines du paiement, du marketing mobile et des services à valeur ajoutée. Le contractant accepte et donne expressément son consentement à la transmission et à l'exploitation des données par le bailleur de licence.

Il est interdit au bailleur de licence TWINT d'utiliser ou de transmettre les données sur les clients finaux d'un contractant spécifique obtenues par TWINT sans le consentement explicite de celui-ci en vue d'une sélection positive ou négative directe pour les clients finaux d'une autre entreprise spécifique dont l'activité de base est en concurrence directe avec le contractant. TWINT en répond vis-à-vis du contractant.

Le contractant prend connaissance du fait que les données (en particulier les données de base et des transactions) liées à la conclusion et à l'exécution du contrat de Payment peuvent être traitées en Suisse et dans les pays membres de l'UE. Le contractant accepte le traitement des données et donne son accord explicite pour le traitement des données.

TWINT est autorisé à faire connaître les coordonnées de contact du contractant au bailleur de licence TWINT ou à une filiale ou à une société sœur de ce dernier. Le contractant donne son accord explicite pour que le bailleur de licence TWINT ou une filiale ou une société sœur de ce dernier puisse le contacter avec des offres dans les domaines du marketing mobile et des services à valeur ajoutée.

## 12. Responsabilité

Sans préjudice de dispositions légales plus étendues et sauf stipulation expresse contraire, le contractant répond en particulier des dommages causés par lui ou par des tiers qu'il a mandatés à TWINT en raison d'un accomplissement insuffisant de ses ou de leurs obligations, notamment dans le domaine technique, organisationnel et administratif. TWINT est, en particulier, autorisé à réclamer au contractant des dommages et intérêts ainsi que des pénalités et/ou frais de traitement pour des dommages imputables à une violation fautive des obligations par celui-ci ou des tiers mandatés par lui ainsi qu'à lui facturer d'éventuels autres frais liés au cas. Le contractant en exonère pleinement TWINT et prend à sa charge ces créances, de même que les autres frais liés au cas.

L'accès technique aux services relève de la compétence du contractant. TWINT décline toute responsabilité pour les opérateurs de réseaux, fabricants de logiciels de caisse, prestataires de paiement (PSP) et tiers similaires ainsi que, dans les limites de ce qu'autorise la loi, toute responsabilité pour le matériel et les logiciels nécessaires à l'utilisation des services.

La responsabilité de TWINT pour les dommages causés au contractant par des erreurs de transmission, des cas de force majeure, des défauts ou dysfonctionnements techniques, plus particulièrement la défaillance de Beacons TWINT ou du système de paiement TWINT ainsi que l'absence de connexion Internet, les intrusions illicites dans les installations et réseaux de télécommunication, la saturation du réseau, l'encombrement malveillant des accès électroniques par des tiers, les interruptions, ainsi que par d'autres insuffisances, est exclue dans les limites de ce que permet la loi.



Sauf dispositions expresses contraires, la responsabilité de TWINT ou des tiers mandatés par la société est engagée conformément aux prescriptions légales en cas de dol ou de négligence grave. Aucune responsabilité pour négligence légère de TWINT ou des tiers auxquels TWINT fait appel ne pourra être invoquée. Dans les limites de ce qu'autorise la loi, TWINT décline toute responsabilité pour les dommages indirects, manques à gagner et pertes de données.

## 13. Notifications et communication

Si aucune forme différente n'a été expressément stipulée dans le contrat de Payment, les notifications se font par écrit. La forme écrite englobe aussi les notifications par voie électronique (p. ex. par courriel ou par le biais d'une plateforme comme le portail pour commerçant mise à disposition par TWINT dans le cadre d'une prestation de service). Il appartient au contractant de consulter les notifications sur le portail pour commerçant.

Le contractant 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 se perdre. Si des ordres ou instructions du contractant communiqués par voie électronique ne sont pas explicitement confirmés par TWINT, le contractant doit partir du principe que TWINT ne les a pas reçus. TWINT décline toute responsabilité pour les dommages liés à des messages transmis à TWINT par courrier électronique ordinaire ou à l'aide d'un autre système de messagerie électronique.

## 14. Modifications et compléments du contrat de Payment, taxes incluses

Les modifications et compléments du contrat de Payment ainsi que des CGV et des autres parties intégrantes doivent impérativement revêtir une forme permettant d'en établir la preuve par un texte et être acceptées de façon juridiquement valable par les deux parties contractantes. Les dispositions des alinéas 2 et 3 de ce chiffre demeurent réservées. Un comportement s'écartant des dispositions du contrat de Payment ne justifie pas de modification/complément du contrat.

TWINT se réserve le droit de modifier ou de compléter à tout moment le contrat de Payment ainsi que les CGV et les taxes. Ces modifications ou compléments sont notifiés par écrit au contractant au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. En cas de désaccord, le contractant est en droit de résilier le contrat de Payment concerné dans un délai de 20 jours suivant la réception de la notification (ou la mise à disposition sur le portail pour commerçant) des modifications ou compléments par écrit avec effet à la date d'entrée en vigueur de ceux-ci. Le fait de ne pas résilier le contrat est assimilé à une approbation des modifications ou complément par le contractant.

La prise de mesures de sauvegarde conformément au chiffre 2.7, al. 3, les modifications du système conformément au chiffre 5.1, al. 4 ainsi que la modification des taxes dans le cadre d'un tarif convenu n'ont pas valeur de modifications au sens de ce chiffre et ne donnent donc pas droit à une résiliation.

## 15. Réserve de dispositions légales et de restrictions légales locales pour l'utilisation

Les éventuelles dispositions légales régissant l'exploitation et l'utilisation de téléphones mobiles, d'Internet et d'autres infrastructures dédiées demeurent réservées et s'appliquent dès leur entrée en vigueur également aux prestations fournies aux termes du présent contrat.

Les prestations de services sont limitées au territoire suisse. Elles ne peuvent sans l'accord de TWINT ni être proposées, ni être utilisées à l'étranger.

Le contractant prend acte que des circonstances contraignant légalement TWINT à bloquer des avoirs, à signaler la relation d'affaires à une autorité compétente ou à la rompre peuvent survenir au cours de la relation d'affaires. Le contractant est tenu de fournir sur demande à TWINT tous les renseignements dont TWINT a besoin pour satisfaire aux obligations légales d'investigation ou de déclaration.

## 16. Entrée en vigueur, durée et fin

### 16.1. Entrée en vigueur et durée

Sous réserve du chiffre 2.4, le contrat de Payment entre en vigueur avec l'envoi de la confirmation électronique de la conclusion du processus d'inscription et de l'octroi par TWINT au contractant de l'autorisation provisoire d'accepter le système de paiement TWINT.

### 16.2. Résiliation ordinaire

Le contrat de Payment peut être résilié par écrit moyennant le délai de préavis défini dans le contrat de Payment.

Le droit de résiliation du contractant conformément au chiffre 14 ainsi que le droit des parties contractantes à mettre immédiatement un terme au contrat pour de justes motifs conformément au chiffre 16.3 demeurent réservés.

### 16.3. Résiliation extraordinaire

En présence de justes motifs, les parties contractantes sont à tout moment autorisées à résilier le contrat de Payment avec effet immédiat. Sont en particulier considérées comme de justes motifs:

- les violations graves ou récurrentes de dispositions du contrat de Payment ou des présentes Conditions générales de vente par le contractant;
- une modification majeure des rapports de propriété ou de contrôle du contractant;
- des contestations ou rétrofacturations récurrentes de transactions et/ou des transactions signalées comme frauduleuses par les émetteurs TWINT (conformément aux chiffres 9.2 et 9.3);
- d'autres irrégularités dans des transactions décomptées;
- le dépôt d'une procédure d'insolvabilité concernant le contractant;
- la violation des droits d'utilisation et d'auteur de TWINT par le contractant;
- un risque d'atteinte grave au bon fonctionnement ou à la réputation du système de paiement TWINT.

### 16.4. Dissolution automatique du contrat

Le contrat de Payment est automatiquement dissous sans nécessité de résiliation si le contractant n'a pas effectué de transactions pendant deux ans.

### 16.5. Conséquences de la résiliation du contrat

Les obligations découlant des chiffres 7.2 (Obligation de conservation), 7.3 (Obligation de remise et d'assistance), 10 (Propriété intellectuelle), 11 (Protection des données), 12 (Responsabilité), 16.5 (Conséquences de la résiliation du contrat), 17.2 (Interdiction de cession et de compensation) et 17.6 (Droit applicable et for) subsistent après la fin du contrat de Payment.

Après la fin du contrat de Payment, le contractant est tenu de retirer tous les signes extérieurs visibles par les clients qui indiquent les services correspondants de TWINT.



En cas de résiliation du contrat de Payment, TWINT est autorisé à retenir le versement des bonifications au contractant avec effet immédiat et pendant 540 jours au-delà de la date d'expiration du contrat de Payment afin de les utiliser pour compenser d'éventuelles créances ultérieures et, plus particulièrement, des rétrofacturations.

Si une procédure pénale ou autre procédure juridique est intentée au contractant ou qu'une plainte pénale a été déposée contre lui, TWINT se réserve le droit de retenir le versement des bonifications au moins jusqu'à la conclusion de la procédure.

## **17. Dispositions finales**

### **17.1. Pouvoir de direction de TWINT**

Le contractant est tenu d'observer les directives et consignes techniques, organisationnelles et administratives de TWINT ainsi que des fournisseurs d'infrastructures.

### **17.2. Interdiction de céder et de compenser**

Le contractant ne peut céder ses droits vis-à-vis de TWINT qu'avec l'accord écrit préalable de TWINT. La compensation par le contractant de créances de ce dernier envers TWINT suppose également l'accord écrit préalable de TWINT. TWINT est autorisé à compenser en tout temps des créances envers le contractant.

### **17.3. Recours à des tiers, transfert de droits**

TWINT se réserve le droit de confier à tout moment l'exécution de ses engagements contractuels (tant techniques qu'administratifs) partiellement ou dans leur intégralité à des tiers sans être tenu d'en informer le contractant. De tels tiers sont habilités à procéder à des actes juridiques pour TWINT qui résultent du contrat de Payment et à agir à cet effet au nom de TWINT.

TWINT est autorisé à céder le contrat de Payment à une autre société du groupe. Le contractant en sera informé sous une forme appropriée. TWINT est également autorisé à céder le contrat de Payment à un autre acquisateur. Le contractant donne expressément son accord à TWINT, pour autant que les conditions contractuelles restent en principe inchangées. En pareil cas, le droit de résiliation du contractant est caduc selon les dispositions du chiffre **16.3**.

### **17.4. Renonciation aux droits**

Le fait de ne pas faire valoir des droits découlant du contrat de Payment ne constitue nullement une renonciation de TWINT à ses droits, sauf si TWINT a fourni une renonciation écrite expresse à ces droits.

### **17.5. Clause de sauvegarde**

Si une disposition des présentes CGV ou du contrat de Payment (taxes incluses) est nulle ou invalide en tout ou en partie, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. Les parties s'engagent dans ce cas à remplacer la disposition invalide par une disposition équivalente de par son sens et sa finalité.

### **17.6. Droit applicable et for**

Tous les litiges découlant du présent contrat relèvent exclusivement du droit suisse. L'application des règles sur les conflits de lois du droit international privé est exclue. Le for exclusif se trouve à Zurich.