



# Condizioni generali per l'accettazione di TWINT

1. Ambito di validità, presupposti per l'accettazione di TWINT e definizioni.....	2
1.1. Ambito di validità.....	2
1.2. Requisiti per l'accettazione di TWINT.....	2
1.3. Definizioni.....	2
2. Il contraente.....	4
2.1. Registrazione e identificazione del contraente.....	4
2.2. Punti di accettazione.....	4
2.3. Diritti di amministratore.....	4
2.4. Autorizzazione provvisoria per l'accettazione di TWINT.....	4
2.5. Appartenenza settoriale (Merchant Category Code (MCC); standard.....	4
2.6. Divieto di subacquisizione.....	4
2.7. Modifiche da parte del contraente.....	4
2.8. Rapporto giuridico tra il contraente e l'utente di TWINT.....	5
3. Infrastruttura del contraente.....	5
3.1. Generalità.....	5
3.2. Integrazione nelle operazioni di vendita diretta.....	5
3.2.1. Utilizzo dei beacon TWINT.....	5
3.2.2. Integrazione diretta.....	5
3.2.3. Small Business Solution.....	6
3.2.4. Terminale hardware.....	6
3.3. Integrazione nelle operazioni a distanza.....	6
3.3.1. Collegamento diretto all'e-commerce Online shop.....	6
3.3.2. Collegamento plug-in all'e-commerce Online shop.....	6
3.3.3. Collegamento PSP all'e-commerce Online shop.....	6
3.3.4. M-commerce nelle app e negli online-shop mobili ("TWINT AppSwitch").....	6
3.3.5. M-commerce nelle app e e-commerce con utente TWINT registrato ("TWINT UoF").....	6
4. Obblighi del contraente.....	7
4.1. Obblighi di diligenza generali.....	7
4.2. Diritti di accesso.....	7
4.3. Aggiornamenti del software.....	7
4.4. Routing delle transazioni da parte di terzi.....	7
4.5. Ricorso a prestazioni per l'accettazione di più acquirer.....	7
5. Sistema di autorizzazione e di fatturazione di TWINT e software dei commercianti.....	8
5.1. Generalità.....	8
5.2. Autorizzazione.....	8
5.3. Giustificativi di transazione.....	8
5.4. Elaborazione della transazione e conteggio.....	8
5.5. Web service "portale dei commercianti".....	8
6. Accettazione di TWINT.....	8
6.1. Obblighi generali del contraente.....	8
6.2. Esclusione dell'accettazione di TWINT.....	8
6.3. Accettazione di TWINT nelle operazioni di vendita diretta.....	9
6.3.1. Generalità.....	9
6.3.2. Obblighi di verifica.....	9
6.4. Accettazione di TWINT nelle operazioni a distanza.....	9
6.4.1. Generalità.....	9
6.4.2. Attività a distanza per posta o via e-mail.....	9
7. Giustificativi.....	9
7.1. Generalità.....	9

7.2. Obbligo di custodia.....	9
7.3. Obbligo di consegna e assistenza.....	9
8. Accredito, commissioni e imposte.....	9
8.1. Modalità di accredito.....	9
8.1.1. Conto per la ricezione degli accrediti.....	9
8.1.2. Moneta di accredito.....	9
8.1.3. Avviso di accredito.....	9
8.2. Diritto di accredito del contraente.....	9
8.3. Esclusione del diritto di accredito.....	9
8.3.1. Generalità.....	9
8.3.2. Esclusione dell'accredito nelle operazioni di vendita diretta.....	10
8.3.3. Esclusione dell'accredito nelle operazioni a distanza.....	10
8.4. Commissioni.....	10
8.4.1. Generalità.....	10
8.4.2. Spese di accredito di terzi.....	10
8.4.3. Ritardo di pagamento.....	10
8.5. Imposte.....	10
9. Annullamento retroattivo di transazioni.....	10
9.1. Riaccrediti ("credits").....	10
9.2. Riaddebiti ("chargeback") e monitoraggio antifrode ("fraud monitoring").....	10
9.3. Chargeback delle transazioni TWINT UoF.....	11
10. Proprietà intellettuale.....	11
10.1. Diritti di TWINT.....	11
10.2. Concessione di diritti di godimento.....	11
10.3. Diritti sui marchi.....	11
10.4. Violazione di diritti da parte del contraente.....	11
11. Protezione dei dati.....	11
11.1. Generalità.....	11
11.2. Sicurezza dei dati su Internet.....	11
11.3. Elaborazione e divulgazione dei dati.....	11
12. Responsabilità.....	12
13. Avvisi e comunicazione.....	12
14. Modifiche e integrazioni del contratto di payment, comprese le commissioni.....	12
15. Riserva di disposizioni di legge e restrizioni legali locali all'utilizzo.....	12
16. Entrata in vigore, durata e conclusione.....	12
16.1. Entrata in vigore e durata.....	12
16.2. Disdetta ordinaria.....	12
16.3. Disdetta straordinaria.....	13
16.4. Rescissione automatica del contratto.....	13
16.5. Conseguenze della cessazione del contratto.....	13
17. Disposizioni finali.....	13
17.1. Diritto di impartire istruzioni di TWINT.....	13
17.2. Diritto di cessione e di compensazione.....	13
17.3. Coinvolgimento di terzi, trasferimento di diritti.....	13
17.4. Rinuncia ai diritti.....	13
17.5. Clausola salvatoria.....	13
17.6. Diritto applicabile e foro giuridico competente.....	13



# 1. Ambito di validità, presupposti per l'accettazione di TWINT e definizioni

## 1.1. Ambito di validità

La TWINT Acquiring SA (di seguito detta "TWINT") è una società anonima svizzera con sede a Zurigo. È una società licenziataria della TWINT SA che gestisce il sistema TWINT e accorda licenze per l'emissione (issuing) e l'accettazione (acquiring) di TWINT quale mezzo di pagamento senza contanti.

Le presenti Condizioni generali (di seguito dette "CG") disciplinano i diritti e gli obblighi tra il contraente e TWINT in relazione con l'accettazione e l'utilizzo del sistema di pagamento TWINT concordati in un contratto separato (di seguito detto "contratto di payment"). Le presenti CG costituiscono parte integrante del contratto di payment.

Il sistema TWINT comprende funzioni dei settori payment e servizi a valore aggiunto descritti dettagliatamente sul sito web [www.twint.ch](http://www.twint.ch). Per l'accettazione e l'utilizzo dei servizi a valore aggiunto occorre stipulare un accordo separato.

## 1.2. Requisiti per l'accettazione di TWINT

Il sistema di pagamento TWINT consente al contraente di effettuare pagamenti per i beni e/o i servizi da lui offerti.

I presupposti per l'esecuzione del pagamento sono l'utilizzo di un'infrastruttura compatibile con il sistema TWINT e l'impiego delle applicazioni necessarie sia da parte del contraente che da parte dell'utente di TWINT.

## 1.3. Definizioni

Le seguenti definizioni corrispondono al modo in cui i termini definiti vengono utilizzati nelle presenti CG.

<b>Acquirer</b>	Consente ai suoi contraenti di accettare il sistema TWINT nelle operazioni di vendita diretta o in quelle a distanza quale mezzo di pagamento senza contanti e assicura l'elaborazione delle transazioni così generate. A questo scopo dispone dell'autorizzazione del licenziante TWINT.
<b>Software App-Switch</b>	Kit per sviluppatori di software messo a disposizione del contraente dall'acquirer per l'accettazione del sistema TWINT nell'm-commerce.
<b>Driver del beacon</b>	Driver software da integrare nell'infrastruttura del contraente per consentire la comunicazione tra l'infrastruttura e il beacon e la manutenzione (a distanza) del firmware installato sul beacon.
<b>Codice</b>	Token numerico o alfanumerico utilizzato per l'esecuzione di un processo di pagamento senza contanti.
<b>Operazioni a distanza</b>	Transazioni eseguite in assenza dell'utente di TWINT e dell'App TWINT presso il punto vendita. Queste transazioni vengono eseguite in particolare tramite l'e-commerce, l'm-commerce o via e-mail.
<b>E-commerce</b>	Transazioni in cui la vendita di beni o servizi viene effettuata tramite un sito web.

<b>Riaccredito ("credit/reversal")</b>	Riaccredito totale o parziale di una transazione all'utente di TWINT originariamente addebitato. Se il riaccredito contiene un riferimento tecnico alla transazione originaria, si tratta di un riaccredito del tipo "reversal", in caso contrario di un riaccredito del tipo "credit".
<b>Portale dei commercianti</b>	Applicazione web con cui il contraente può reperire dati e report (ad es. avvisi di accredito) in relazione con l'accettazione del mezzo di pagamento TWINT e gestire autonomamente i propri dati di base nonché altre impostazioni. Il contraente può inoltre percepire beacon TWINT nonché altre componenti del software per i commercianti tramite il portale dei commercianti.
<b>Software per commercianti</b>	La totalità delle applicazioni, delle componenti software, delle interfacce e della relativa documentazione messe a disposizione del contraente da parte dell'acquirer per l'accettazione del sistema TWINT. Il software per rivenditori comprende in particolare l'interfaccia TWINT, il software App-Switch, il beacon TWINT, il driver del beacon, il portale dei commercianti e la relativa documentazione di programma.
<b>Terminale hardware</b>	Dispositivi stazionari o mobili per l'esecuzione di transazioni. Le componenti software che rendono possibile il collegamento dal terminale hardware con altri dispositivi periferici (sistemi di cassa, sistemi di prenotazione alberghiera, distributori di benzina ecc.) sono incluse nel terminale hardware.
<b>Infrastruttura</b>	Dispositivi tecnici da attribuire al contraente per l'accettazione di TWINT.
<b>M-commerce</b>	Transazioni in cui la vendita di beni o servizi e l'esecuzione della transazione avvengono tramite un dispositivo terminale mobile.
<b>Merchant Category Code (MCC)</b>	Classificazione settoriale prefissata dal licenziante TWINT per l'assegnazione dei contraenti a una o più categorie settoriali da parte dell'acquirer.
<b>Commissione minima</b>	Commissione minima per la transazione da corrispondere per ogni transazione indipendentemente dalla sua entità.
<b>Payment Service Provider (PSP)</b>	Mette a disposizione dei commercianti mezzi di pagamento elettronici per le operazioni a distanza tramite un'applicazione (terminale virtuale).
<b>Operazioni di vendita diretta</b>	Transazioni eseguite in presenza fisica dell'utente di TWINT e dell'App TWINT presso il punto vendita (point of sale).
<b>QR Code</b>	Codice a barre in 2D le cui caratteristiche ottiche possono essere scansionate e interpretate con l'ausilio di un lettore idoneo (ad es. fotocamera o scanner). Il sistema TWINT utilizza QR Code sia statici che dinamici.



<b>Riaddebito ("chargeback")</b>	Annullamento retroattivo di una transazione eseguita dal contraente o di un accredito già avvenuto in seguito a una contestazione giustificata della transazione da parte dell'utente o dell'emittente di TWINT. Il diritto di riaccredito del contraente decade.
<b>Small Business Solution</b>	Pagamento con TWINT in base a sticker codice QR per transazioni di importi fissi o variabili.
<b>Transazione</b>	Processo di pagamento senza contanti nell'ambito dell'accettazione di TWINT, eseguito attraverso l'utilizzo di tecnologie mobili con successiva elaborazione dei dati della transazione da parte del sistema di pagamento TWINT.
<b>Giustificativo di transazione</b>	Serve a documentare una transazione eseguita. Per ogni transazione vengono generati due giustificativi, trasmessi individualmente da TWINT al contraente e all'utente di TWINT. A quest'ultimo il giustificativo della transazione viene trasmesso direttamente nell'App TWINT.
<b>TWINT AppSwitch</b>	Esecuzione di un pagamento all'interno di un'app oppure di un online shop mobile del contraente. A questo scopo, nell'ambito del processo di check-out l'utente di TWINT passa dall'app oppure dall'online shop mobile del contraente all'App TWINT e poi di nuovo all'app oppure all'online shop mobile del contraente.
<b>Beacon TWINT</b>	Dispositivi stazionari o mobili per l'esecuzione di transazioni. Le componenti software (in particolare il software del driver "driver del beacon") che consentono il collegamento del beacon TWINT con altri dispositivi periferici (sistemi di cassa, sistemi di prenotazione alberghiera, distributori di benzina ecc.) sono incluse nel beacon TWINT.
<b>Emittente di TWINT ("issuer")</b>	Parte autorizzata dal licenziante TWINT all'emissione dell'App TWINT.
<b>Licenziante TWINT</b>	TWINT SA, che gestisce il sistema TWINT e assegna licenze per l'emissione (issuing) e l'accettazione (acquiring) di TWINT quale mezzo di pagamento senza contanti.
<b>Utente di TWINT</b>	Partecipante registrato presso un emittente di TWINT che acquista beni e/o servizi offerti dal contraente pagandoli senza contanti via TWINT (transazione).
<b>App TWINT</b>	Applicazione messa a disposizione dell'utente di TWINT per l'esecuzione di pagamenti e di altre funzioni nel settore dei servizi a valore aggiunto. In caso di guasti nel funzionamento dell'App TWINT non possono essere eseguite transazioni.
<b>Interfaccia TWINT</b>	Specificata per il collegamento del contraente al sistema TWINT. A dipendenza del canale di vendita e di eventuali dispositivi periferici impiegati dal contraente, il collegamento avviene con modalità differenti.

<b>Sistema TWINT</b>	Comprende funzioni del settore dei servizi a valore aggiunto descritte sul sito <a href="http://www.twint.ch">www.twint.ch</a> . Il sistema di pagamento TWINT è parte del sistema TWINT.
<b>TWINT UoF</b>	Con TWINT User-on-File (UoF), un utente di TWINT concede ad un commerciante un'autorizzazione permanente per addebitare sul proprio conto TWINT una transazione senza una conferma separata da parte dell'utente di TWINT. L'utente di TWINT può revocare in qualsiasi momento questa autorizzazione nell'App TWINT.
<b>Pre-autorizzazione di TWINT</b>	L'utente di TWINT autorizza una volta sola e in anticipo il contraente ad addebitare sul proprio conto TWINT un importo massimo fisso sulla base di una transazione successiva. L'importo effettivo non è fissato al momento della pre-autorizzazione e sarà noto in modo definitivo solamente al momento della ricezione del servizio.
<b>Sistema di pagamento TWINT</b>	Sistema di autorizzazione e di fatturazione elettronico gestito dal licenziante TWINT per l'elaborazione delle transazioni. Ne fa parte anche il servizio «portale dei commercianti» secondo il punto 5.5.



## 2. Il contraente

### 2.1. Registrazione e identificazione del contraente

Il contraente può registrarsi esclusivamente sul sito web [www.twint.ch](http://www.twint.ch). All'atto della registrazione il contraente è tenuto a comunicare informazioni sull'utente, in particolare dati relativi all'azienda, all'indirizzo, al numero di identificazione delle imprese su Zefix (se disponibile), nonché a registrare le informazioni relative al suo conto. Il conto deve essere intestato al contraente e deve essere tenuto presso una banca autorizzata in Svizzera. Su richiesta di TWINT il contraente è tenuto a caricare un estratto bancario per la verifica. Il contraente è tenuto a fornire indicazioni veritiere e a rispettare i diritti di terzi, in particolare i diritti di marchio.

Il contraente autorizza espressamente TWINT a verificare le informazioni fornite (anche con l'aiuto di terzi).

Il contraente autorizza inoltre espressamente la pubblicazione, da parte di TWINT o del licenziante TWINT, della denominazione aziendale, dell'indirizzo, nonché di eventuali ulteriori informazioni non riservate quali l'appartenenza a un determinato settore, il logo ecc. in un registro dei commercianti pubblicamente accessibile.

Dopo la registrazione viene inviata una lettera al contraente con la conferma delle indicazioni fornite all'atto della registrazione e l'invito a comunicare a TWINT, entro un termine di dieci giorni, eventuali inesattezze relative alla registrazione. In caso contrario la registrazione si considera approvata. La lettera viene inviata preliminarmente via e-mail. Il termine di dieci giorni inizia a decorrere a partire dal recapito postale.

Per consentire a TWINT di identificare il contraente e i suoi rappresentanti legali nonché di registrare le sue attività aziendali e assegnarle alla categoria settoriale (MCC) appropriata, il contraente presenta a TWINT, su richiesta, i documenti necessari a questo scopo.

### 2.2. Punti di accettazione

Il contraente ha la possibilità di registrare diversi punti di accettazione (denominati "esercenti" / "Merchant") nel portale dei commercianti. Il contraente conferma di essere autorizzato ad effettuare questa registrazione per tutti gli esercenti che ha registrato. Il contraente risponde in ogni caso e indipendentemente dalla forma giuridica degli esercenti da lui registrati per le azioni di tutti gli esercenti da lui registrati nonché delle proprie. TWINT può, a sua discrezione, far valere tutti i suoi diritti nei confronti del contraente nonché dei rispettivi esercenti. Gli avvisi al contraente si considerano notificati anche a tutti gli esercenti.

I punti di accettazione, che esistono come persone giuridiche indipendenti, possono essere registrati come esercenti solo con il consenso di TWINT. In ogni caso, è necessario che il contraente abbia il pieno controllo dei diritti di partecipazione di tali esercenti. In questi casi, tra TWINT e l'esercente viene stipulato un contratto di pagamento alle stesse condizioni applicate al contraente. TWINT ha il diritto di richiedere la stipula di un contratto di pagamento separato (con condizioni eventualmente diverse) per tali esercenti.

TWINT può rifiutare o cancellare la registrazione degli esercenti in qualsiasi momento.

### 2.3. Diritti di amministratore

Gli aventi diritto provvisti di diritti di amministratore (subuser) vengono designati dal contraente tramite l'amministrazione del profilo sul sito web [www.twint.ch](http://www.twint.ch) nell'area protetta destinata ai contraenti. I diritti dell'amministratore consentono di accedere al portale per rivenditori sul sito web di TWINT.

### 2.4. Autorizzazione provvisoria per l'accettazione di TWINT

La stipulazione del contratto di payment è soggetta alla riserva dell'esito positivo della verifica dei rischi da parte di TWINT (condizione risolutiva). Per offrire al contraente la possibilità di accettare TWINT come mezzo di pagamento subito dopo la conclusione del processo di registrazione, TWINT gli può conferire l'autorizzazione provvisoria all'esecuzione di transazioni. Tuttavia, sino alla conclusione della verifica dei rischi, TWINT può sospendere tutte le richieste di accredito del contraente e il loro versamento.

Qualora la verifica dei rischi dovesse dare esito negativo, il contratto di payment decade a posteriori. L'eventuale autorizzazione provvisoria all'esecuzione delle transazioni viene immediatamente revocata e il contraente viene cancellato dal sistema di pagamento TWINT. TWINT lo comunicherà per iscritto al contraente e disporrà quindi, fatta riserva delle disposizioni di cui al punto 8.3, il versamento in un'unica soluzione di tutti gli accrediti eventualmente maturati.

### 2.5. Appartenenza settoriale (Merchant Category Code (MCC); standard

Il contraente è attivo nella categoria settoriale indicata nel contratto di payment e vende beni a utenti TWINT e/o eroga servizi a loro favore che possono essere assegnati esclusivamente a questa/e categoria/e settoriale/i.

Il contraente conferma che, sia lui che i terzi da lui chiamati in causa, in qualsiasi momento:

- dispone delle autorizzazioni e delle iscrizioni del registro necessario per la propria attività;
- rispetta le direttive legali e normative, in particolare nella sede dell'attività, in Internet e nel luogo in cui riceve i beni/servizi;
- nel caso di un'attività di intermediazione finanziaria, rispetta gli obblighi di cautela e di identificazione risultanti in particolare dalle disposizioni della legge applicabile sul riciclaggio di denaro; e
- adotta misure amministrative e tecniche adeguate per impedire efficacemente le transazioni fraudolente, in particolare per salvaguardare la tutela dei giovani, i diritti d'autore e le rispettive norme per l'importazione.

TWINT è autorizzata in qualsiasi momento a richiedere al contraente un parere legale da parte di un terzo indipendente sulla liceità del suo modello di attività.

### 2.6. Divieto di subacquisizione

TWINT non può essere accettato dal contraente come mezzo di pagamento per il pagamento di beni e/o servizi che non vengono offerti, rispettivamente erogati dal contraente stesso bensì da un terzo.

### 2.7. Modifiche da parte del contraente

In caso di modifiche da parte del contraente (relative ad es. alla forma giuridica, all'attività aziendale esercitata, all'indirizzo, alla relazione bancaria, ai rappresentanti legali, ai punti vendita o agli online shop) il contraente TWINT è tenuto a comunicare immediatamente per iscritto o ad apportare immediatamente e personalmente le opportune modifiche nel portale dei commercianti. TWINT è autorizzata a fatturare al contraente gli oneri risultanti dalle modifiche.

Nel caso di una modifica sostanziale dei rapporti di proprietà e di controllo o della forma giuridica del contraente, quest'ultimo è tenuto a informare immediatamente, rispettivamente almeno con un mese di anticipo TWINT a tale proposito. A fronte di simili cambiamenti di rilievo TWINT è autorizzata a rescindere il contratto di payment con effetto immediato. Fino a quando non sarà stata informata per



iscritto in merito a una successione legale, TWINT potrà eseguire tutti gli accrediti a favore del contraente attuale con effetto liberatorio.

Qualora si verificano peggioramenti significativi relativi alla solvibilità del contraente (come ad es. un eccesso di indebitamento o la richiesta di una procedura di insolvenza), il contraente è tenuto a informarne immediatamente la TWINT. TWINT è autorizzata ad adottare immediatamente, a propria discrezione, misure idonee, in particolare un adeguamento dei tempi di accredito, a trattenere crediti o a esigere opportune garanzie. Il contraente viene informato in merito alle misure adottate.

TWINT è autorizzata, nell'ambito della gestione del rischio, a verificare la situazione finanziaria e le attività commerciali del contraente. A tal fine, possono essere consultate terze parti specializzate (come le agenzie d'informazione). Il contraente, su richiesta, fornirà le informazioni necessarie (incluso il conto annuale).

## 2.8. Rapporto giuridico tra il contraente e l'utente di TWINT

Le obiezioni giuridiche risultanti da operazioni con utenti di TWINT, in particolare i reclami e le contestazioni relativi ai prodotti e ai servizi offerti dal contraente, devono essere risolte dal contraente direttamente con l'utente di TWINT. Restano riservate le regole concernenti gli accrediti ("credit") e i riaddebiti ("chargeback") secondo il punto 9. A tale proposito il contraente si impegna tuttavia a procedere contro l'utente di TWINT unicamente nel caso in cui non gli spetti alcun diritto di riaddebito nei confronti di TWINT (punto 8.3) e abbia già rimborsato interamente a TWINT gli accrediti già ricevuti.

## 3. Infrastruttura del contraente

### 3.1. Generalità

L'accettazione del sistema TWINT presuppone l'impiego di un'infrastruttura compatibile con il sistema TWINT. Una panoramica dei requisiti tecnici è disponibile sul sito [www.twint.ch](http://www.twint.ch) oppure nel portale dei commercianti.

L'acquisto, l'esercizio e la manutenzione di un'infrastruttura compatibile nonché le misure tecniche di sicurezza contro gli abusi dell'infrastruttura sono interamente a carico del contraente.

Il software per rivenditori necessario all'integrazione nel sistema TWINT è messo a disposizione direttamente da TWINT o da partner indicati da TWINT.

Il contraente è responsabile dell'esecuzione e della certificazione degli adeguamenti della propria infrastruttura necessari per l'integrazione del sistema TWINT e ne sostiene i costi. Il contraente è tenuto a effettuare l'integrazione secondo le specifiche di interfaccia più aggiornate messe a disposizione oppure secondo la guida per l'installazione. La certificazione dell'integrazione da parte di TWINT è una condizione necessaria per la messa in esercizio del sistema TWINT presso il contraente.

TWINT si riserva il diritto di modificare o di integrare il software del commerciante sotto il profilo tecnico e organizzativo. Se tale modifica o integrazione comporta degli adeguamenti dell'infrastruttura (vedi i punti 3.2.2, 3.3.1, 3.3.4 e 3.3.5), il contraente è tenuto ad apportarli a proprie spese entro il termine stabilito da TWINT e a farli certificare da TWINT una volta conclusa la programmazione. Ciò vale anche per gli adeguamenti dell'infrastruttura dovuti ad adeguamenti del sistema apportati da TWINT secondo quanto stabilito al punto 5.1, cpv. 4. Se l'integrazione del sistema TWINT non richiede alcun adeguamento dell'infrastruttura del contraente, non è necessario effettuare una nuova certificazione (vedi i punti 3.2.1, 3.2.4, 3.3.2 e 3.3.3).

L'esercizio del sistema TWINT pone dei requisiti per la rete di comunicazione (in particolare per il collegamento a Internet), sia per il contraente che per l'utente di TWINT. La predisposizione delle capacità necessarie rientra nella responsabilità del contraente. Se il collegamento Internet non è disponibile, alcuni servizi non possono essere utilizzati. In particolare, l'esecuzione dei pagamenti con l'aiuto di un QR code o di un codice (alfa) numerico presuppone che l'App TWINT disponga di una connessione Internet.

Al fine di garantire un'esecuzione sicura del pagamento vengono utilizzate chiavi crittografiche per l'autenticazione. Il contraente è tenuto a proteggere adeguatamente la chiave elettronica contro l'accesso da parte di terzi non autorizzati e a informare immediatamente TWINT in caso di smarrimento o di sospetto di accesso non autorizzato. In caso di sospetto di abuso o per altri motivi oggettivi, TWINT è autorizzata in qualsiasi momento a disattivare le chiavi.

## 3.2. Integrazione nelle operazioni di vendita diretta

Il contraente ha le seguenti possibilità di utilizzo del sistema TWINT per l'esecuzione di transazioni nelle operazioni di vendita diretta:

- Integrazione diretta: integrazione diretta del sistema TWINT nell'infrastruttura del contraente con collegamento di un beacon TWINT (punto 3.2.1) o di un display per il QR Code o il codice (punto 3.2.2)
- Small Business Solution (SBS): TWINT mette a disposizione sticker codice QR per importi fissi o variabili (punto 3.2.3)
- Terminale hardware: impiego di un terminale hardware con accettazione di TWINT integrata e collegamento di un beacon TWINT o di un display per il QR Code o il codice (punto 3.2.4)
- Pre-autorizzazione: uso della pre-autorizzazione (punto 5.2).

### 3.2.1. Utilizzo dei beacon TWINT

I beacon TWINT vengono utilizzati per l'esecuzione di transazioni nell'attività di vendita diretta. I beacon vengono prodotti da un produttore designato da TWINT su incarico di quest'ultima. Il contraente acquista i beacon presso TWINT. Il contraente è tenuto a ordinare i beacon sul sito web [www.twint.ch](http://www.twint.ch) nel portale dei commercianti; li vengono indicati anche i prezzi e le condizioni di pagamento di volta in volta applicati. TWINT si riserva il diritto di adeguare i prezzi e le condizioni di pagamento alla situazione di mercato oppure di non offrire più i beacon TWINT o di interrompere l'assistenza per i beacon TWINT. I beacon vengono spediti per posta all'indirizzo indicato dal contraente all'atto della registrazione (punto 2.1). I beacon sono di proprietà del contraente che si assume i costi per il loro acquisto e la loro installazione.

Al fine di garantire la funzionalità tecnica e di processo del sistema TWINT, quest'ultima, rispettivamente il licenziante TWINT distribuisce e amministra le beacon ID e gli "shared secret". Il contraente è autorizzato a utilizzare i beacon per i propri servizi. Con il consenso di TWINT l'infrastruttura dei beacon può essere messa a disposizione dei fornitori di altri servizi di pagamento. A questo scopo sono necessari un accordo scritto tra TWINT e il fornitore dell'altro sistema di pagamento nonché un'opportuna regolamentazione dei compensi.

Per il collegamento dei beacon TWINT con la manutenzione (a distanza) del firmware installato sul beacon da parte di TWINT, quest'ultima mette a disposizione del contraente il software del driver necessario (di seguito detto "driver del beacon") in forma compilata.

### 3.2.2. Integrazione diretta

L'integrazione diretta richiede l'integrazione dell'interfaccia TWINT, del driver del beacon nonché di eventuali ulteriori componenti del





software del commerciante nell'infrastruttura (sistemi di cassa, sistemi di prenotazione alberghiera, distributori di benzina ecc.) del contraente.

### 3.2.3. Small Business Solution

Il contraente ha la possibilità di utilizzare gli sticker codice QR messi a punto da TWINT per effettuare transazioni con importi fissi o variabili. Gli sticker codice QR possono essere ordinati nel portale dei rivenditori.

### 3.2.4. Terminale hardware

Il contraente ha la possibilità di utilizzare un terminale hardware di un altro fornitore autorizzato da TWINT sul quale il sistema (di pagamento) TWINT è già integrato o può essere integrato. L'acquisto del dispositivo hardware viene effettuato direttamente dal contraente e a sue spese. L'installazione, la manutenzione e l'esercizio del terminale hardware competono al contraente e al fornitore del terminale.

## 3.3. Integrazione nelle operazioni a distanza

Il contraente ha le seguenti possibilità di utilizzare il sistema TWINT per l'esecuzione di transazioni nell'attività a distanza:

- collegamento diretto e-commerce all'online shop: integrazione diretta del sistema TWINT nell'online shop con indicazione di un QR code o di un codice (punto 3.3.1)
- Collegamento al plug-in dell'e-commerce nell'online shop: integrazione dell'interfaccia TWINT tramite un plug-in di un online shop con indicazione di un QR code o di un codice (punto 3.3.2)
- Collegamento del PSP dell'e-commerce nell'online-shop: esecuzione della transazione tramite un payment service provider (PSP) con indicazione di un QR code o di un codice ("PSP") (punto 3.3.3)
- m-commerce nelle app e negli online-shop mobili ("TWINT AppSwitch"): integrazione del sistema TWINT nell'app del contraente con passaggio automatico dall'app del contraente all'App TWINT (numero 3.3.4)
- M-commerce nelle app e e-commerce con utente TWINT registrato: integrazione del sistema TWINT nell'app del contraente (oppure via PSP) con registrazione dell'utente TWINT ("TWINT UoF") (punto 3.3.5)

### 3.3.1. Collegamento diretto all'e-commerce Online shop

Il collegamento diretto richiede l'integrazione dell'interfaccia TWINT e di eventuali altre componenti del software per i commercianti da parte del contraente nella sua infrastruttura di e-commerce.

Per un collegamento diretto è necessario che il contraente faccia richiesta di integrazione a TWINT. Il relativo modulo è disponibile alla voce clienti commerciali del sito web di TWINT. TWINT si riserva il diritto di rigettare la richiesta senza indicarne la motivazione. Una volta autorizzato il collegamento diretto tramite TWINT, TWINT mette a disposizione del contraente la specifica e la documentazione necessarie nonché le indispensabili chiavi crittografiche.

Il contraente è responsabile dell'attuazione degli adeguamenti della propria infrastruttura necessari per l'integrazione del sistema TWINT e ne sostiene i costi. Una volta effettuata la programmazione, il contraente è tenuto a far certificare l'integrazione del sistema TWINT nella propria infrastruttura da parte di TWINT.

### 3.3.2. Collegamento plug-in all'e-commerce Online shop

Il contraente ha la possibilità di integrare il sistema TWINT nel proprio online shop tramite un plug-in di una terza parte approvata da TWINT. Il presupposto è che il contraente utilizzi a questo scopo uno dei plug-in disponibili elencati nel portale dei commercianti.

L'acquisto, l'integrazione, la manutenzione e l'esercizio del plug-in nonché l'eventuale indennizzo ad esso collegato competono al contraente e alla terza parte che fornisce il plug-in.

### 3.3.3. Collegamento PSP all'e-commerce Online shop

Il contraente ha la possibilità di incaricare un payment service provider (PSP) dell'elaborazione della transazione. Il presupposto è che il sistema TWINT sia integrato nella piattaforma di pagamento del PSP e sia certificato da TWINT. Nei confronti di TWINT le operazioni del PSP si considerano eseguite dal contraente.

### 3.3.4. M-commerce nelle app e negli online-shop mobili ("TWINT AppSwitch")

TWINT può essere utilizzato anche per il pagamento di beni e/o servizi che il contraente offre in un'app o all'interno di un online shop mobile. Per eseguire un pagamento, nell'ambito del processo di check-out l'utente di TWINT viene deviato con l'aiuto del TWINT AppSwitch dall'app del contraente o dall'online shop mobile del contraente sull'App TWINT, dove effettua il pagamento. In seguito l'app o l'online shop mobile del contraente vengono nuovamente richiamati. Viene quindi visualizzato il pagamento, avvenuto con successo o fallito.

La predisposizione del pagamento all'interno dell'app o dell'online shop mobile richiede l'integrazione della funzionalità AppSwitch di TWINT da parte del contraente nella propria infrastruttura. A questo scopo TWINT o un PSP autorizzato da TWINT mette a disposizione del contraente un kit di sviluppo software (di seguito detto "software AppSwitch"). Il software AppSwitch contiene una chiave crittografica che assicura l'esecuzione sicura dei pagamenti. Il contraente è tenuto a non custodire questa chiave elettronica direttamente sui dispositivi terminali mobili, bensì in un ambiente server sicuro che soddisfi i requisiti di TWINT. Una volta effettuata la programmazione, il contraente è tenuto a far certificare l'integrazione della funzionalità AppSwitch di TWINT da parte di TWINT.

### 3.3.5. M-commerce nelle app e e-commerce con utente TWINT registrato ("TWINT UoF")

Nel caso dell'e-commerce e dell'm-commerce esiste la possibilità per l'utente di TWINT di registrare un'autorizzazione di addebito presso il contraente (analogamente al Card-on-File nel caso delle carte di credito). La registrazione può essere effettuata in occasione di una transazione (UoF Pay and Register) o separatamente. Al termine della registrazione di TWINT UoF, il contraente riceve un "alias del cliente" salvato presso il contraente, rispettivamente presso un PSP autorizzato da TWINT. Se una transazione viene eseguita con l'alias del cliente, l'utente TWINT non deve più confermarla esplicitamente nell'App TWINT. Con l'alias del cliente possono anche essere effettuati eventuali accrediti, se concordato con TWINT. L'utente di TWINT ha la possibilità di revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione di addebito. In questo caso non ha luogo alcuna comunicazione attiva al contraente. La revoca dell'autorizzazione di addebito fa sì che ulteriori pagamenti generati dal contraente vengano respinti.

Il contraente può utilizzare TWINT UoF solamente attraverso una terza parte certificata da TWINT (PSP o Commercial Sales Partner).

Il contraente deve garantire di soddisfare in qualsiasi momento i requisiti seguenti riguardanti TWINT UoF:

- Il contraente deve informare l'utente di TWINT di questa condizione al momento della conclusione di un negozio giuridico che provoca addebiti ricorrenti di TWINT UoF.
- L'utente di TWINT deve poter cancellare la registrazione esistente di TWINT UoF in qualsiasi momento nell'app o sul sito web del contraente, oppure effettuare una tale registrazione di TWINT UoF.
- Nel caso di addebiti ricorrenti di TWINT UoF a distanza di più di 6 mesi uno dall'altro, il contraente informa in modo adeguato



l'utente di TWINT di effettuare un addebito almeno 7 giorni prima del pagamento successivo.

- L'app o il sito web del contraente non consentono di pagare o trasferire il credito depositato.

I seguenti requisiti sono da imporre alla terza parte certificata dal contraente (nell'ambito del contratto che il contraente stipula con la terza parte). Il contraente è responsabile nei confronti di TWINT:

- Le chiavi crittografiche utilizzate per la firma delle transazioni di TWINT UoF sono gestite in conformità agli standard di sicurezza PCI DSS.
- La chiave crittografica privata del contraente deve essere generata direttamente su un HSM ("Hardware Security Module") e crittografata tramite una chiave crittografica privata aggiuntiva contenuta nell'HSM. È necessario assicurarsi che la chiave crittografica privata non lasci l'HSM in uno stato non crittografato.
- Le transazioni di TWINT UoF devono essere firmate direttamente sull'HSM.
- La terza parte controlla che il certificato esibito in una transazione di TWINT UoF provenga effettivamente dal contraente.

Il contraente deve fornire a TWINT, su richiesta, la relativa prova di conformità.

TWINT fornisce al contraente la documentazione con le specifiche dell'implementazione della sua app e del suo sito web sul sito web di TWINT. Il contraente conferma di aver visionato, letto e compreso tale documentazione e di averla implementata con l'attivazione di TWINT. TWINT si riserva il diritto di modificare la documentazione in qualsiasi momento. Le modifiche saranno comunicate al contraente in modo adeguato. Il contraente si impegna ad attuare tali modifiche entro 30 giorni dalla notifica.

## 4. Obblighi del contraente

### 4.1. Obblighi di diligenza generali

Il contraente è tenuto a formare, a intervalli di tempo adeguati, ma in particolare al momento del loro avviamento al lavoro, i propri collaboratori nel corretto trattamento e utilizzo dell'infrastruttura necessaria dal lato del contraente per il sistema di pagamento TWINT nonché con riferimento agli obblighi connessi con l'accettazione di TWINT. Egli informa inoltre i propri collaboratori in merito alle misure da adottare per evitare abusi e frodi.

Il contraente si impegna a garantire, tramite misure appropriate, che non siano possibili manipolazioni, in particolare transazioni abusive. Egli è tenuto a garantire in particolare che terzi non autorizzati non possano ottenere l'accesso all'infrastruttura utilizzata per l'esercizio.

Il contraente si impegna a garantire che le indicazioni fornite all'atto della registrazione (punto 2.1) siano corrette e vengano tenute aggiornate.

### 4.2. Diritti di accesso

TWINT mette a disposizione del contraente, per l'utilizzo del portale dei commercianti, dati di identificazione personalizzati dell'utente con una password (di seguito detti "dati di login"). Il contraente gestisce i diritti di accesso in questione nel portale dei commercianti ed è tenuto ad assicurare una sufficiente protezione dei dati di login contro l'accesso da parte di terzi non autorizzati. Rientrano in questo contesto, segnatamente, la protezione della password e il suo rinnovo regolare.

Chi si identifica nei confronti di TWINT utilizzando i dati di login è considerato come legittimato dal contraente all'utilizzo del portale

dei commercianti. TWINT verifica unicamente i dati di login; non ha luogo alcuna verifica di legittimità di più vasta portata. Se vi sono fondati sospetti che terzi non autorizzati siano venuti a conoscenza dei dati di login, il contraente è tenuto a far bloccare immediatamente i dati di login da TWINT. Il contraente è responsabile per tutte le azioni commesse da terzi utilizzando i dati di login.

### 4.3. Aggiornamenti del software

TWINT effettua aggiornamenti regolari dell'acquirer software/software del commerciante. Questi sono necessari in particolare per il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e per l'elaborazione delle transazioni.

Non appena si renda disponibile un aggiornamento di questo tipo, il contraente ne viene informato tramite TWINT e invitato ad autorizzare, o a eseguire, l'aggiornamento. Per garantire un esercizio ineccepibile è tassativamente necessario eseguire o accettare gli aggiornamenti da parte del contraente.

Gli aggiornamenti del software che comportano un adeguamento dell'infrastruttura del contraente prevedono anche un termine di implementazione vincolante stabilito da TWINT. Il contraente è tenuto a rispettare tale termine.

### 4.4. Routing delle transazioni da parte di terzi

Il contraente è autorizzato a stipulare un accordo con terzi certificati secondo PCLDSS (quali payment service provider o gestori di reti) che trasmettono le transazioni a TWINT su incarico del contraente. Un riconoscimento di tali terzi non verrà rifiutato da TWINT se non per importanti motivi. I costi sostenuti in relazione con il collegamento del terzo con il contraente o con TWINT, in particolare le spese dovute per l'attivazione, sono a carico del contraente. Quest'ultimo si assume anche gli eventuali danni causati da ritardi ed errori nel collegamento. TWINT è autorizzata a fatturare tali costi e le richieste di risarcimento di danni al contraente o a compensarli con gli accrediti da corrispondere al contraente.

Il contraente è tenuto a informare immediatamente per iscritto TWINT in merito agli adeguamenti operati in relazione con il routing delle transazioni da parte di terzi o una sostituzione di tali terzi. TWINT è autorizzata a rifiutare tali adeguamenti o sostituzioni.

Il trasferimento di dati dall'infrastruttura del contraente al sistema gestito da TWINT ha luogo a rischio esclusivo del contraente, indipendentemente dal fatto che questo trasferimento abbia luogo tramite il contraente oppure tramite un terzo da lui coinvolto.

Se la connessione/l'integrazione viene effettuata tecnicamente tramite una terza parte (ad esempio un payment service provider o un integratore), è inoltre necessario che questa terza parte e la connessione/l'integrazione da essa gestita siano adeguatamente certificate o approvate da TWINT. Se questa certificazione o approvazione viene meno, il contraente non può più elaborare i pagamenti tramite TWINT. In questo caso, deve attenersi esclusivamente alla terza parte incaricata. TWINT non è responsabile di questo.

### 4.5. Ricorso a prestazioni per l'accettazione di più acquirer

Se il contraente percepisce servizi di acquiring da più acquirer contemporaneamente, è tenuto a garantire che la separazione dei dati delle transazioni imputabili ai singoli acquirer possa sempre essere garantita. La cooperazione con acquirer terzi non deve compromettere in alcun modo la sicurezza delle transazioni che TWINT dovrà elaborare.



## 5. Sistema di autorizzazione e di fatturazione di TWINT e software dei commercianti

### 5.1. Generalità

TWINT mantiene operativo e gestisce il software dei commercianti sotto il profilo tecnico, organizzativo e amministrativo.

Indipendentemente dalle disposizioni di cui al punto 12, il contraente non ha alcun diritto alla disponibilità costante e all'utilizzabilità ininterrotta del sistema TWINT e del software dei commercianti. TWINT non è in grado di fornire alcuna garanzia a tale riguardo. TWINT è autorizzata a interrompere l'esercizio del sistema e/o del software dei commercianti secondo il proprio giudizio giusto ed equo se lo ritiene opportuno per importanti motivi oggettivi, quali ad esempio cambiamenti e integrazioni del sistema, guasti o rischi di abuso.

Il software dei commercianti non può sostituire una regolare contabilità allestita secondo le norme del diritto fiscale, rispettivamente secondo le disposizioni in materia di tenuta dei conti. TWINT esclude qualsiasi garanzia in questo contesto.

TWINT si riserva il diritto di modificare o di integrare il software del commerciante sotto il profilo tecnico e organizzativo. Se ciò comporta degli adeguamenti necessari all'infrastruttura del contraente, quest'ultimo è tenuto a effettuarli a proprie spese e nel rispetto delle istruzioni fornite da TWINT. Il contraente è tenuto inoltre ad adottare i cambiamenti e le integrazioni operati da TWINT e dai fornitori dei sistemi e delle infrastrutture, in particolare allo scopo di aumentare gli standard di sicurezza.

### 5.2. Autorizzazione

Il contraente è obbligato a ottenere l'autorizzazione per ogni forma di accettazione tramite una procedura stabilita da TWINT. L'esito positivo della procedura di autorizzazione equivale a una garanzia di accredito da parte di TWINT a favore del contraente; è fatta riserva delle disposizioni di cui ai punti 6.3.2, 8.3, 9.2 e 9.3. In caso di esito negativo della procedura di autorizzazione, l'esecuzione della transazione viene interrotta.

Il periodo massimo di validità di un'autorizzazione viene fissato da TWINT e, di norma, è di massimo 7 giorni. In casi eccezionali giustificati, TWINT può estendere il periodo massimo di validità a 30 giorni.

La funzione di pre-autorizzazione di TWINT è messa a disposizione del contraente solamente con un'autorizzazione separata di TWINT. Una pre-autorizzazione di TWINT eseguita con successo deve essere annullata non appena è noto l'importo effettivo. Il periodo massimo di validità di una pre-autorizzazione è disciplinato dal paragrafo precedente.

### 5.3. Giustificativi di transazione

Subito dopo ogni autorizzazione avvenuta con successo, sia il contraente che l'utente di TWINT ricevono un giustificativo sotto forma di conferma elettronica della transazione. Entrambi i giustificativi contengono informazioni relative alla transazione, come la data, l'ora, l'importo e l'ID della transazione.

### 5.4. Elaborazione della transazione e conteggio

Le transazioni eseguite dal contraente vengono elaborate e conteggiate dal sistema di pagamento TWINT. I diritti di credito che ne risultano vengono accreditati al contraente e la banca viene istruita da TWINT a trasferire l'importo dovuto all'istituto finanziario del contraente.

### 5.5. Web service "portale dei commercianti"

Tramite il portale per i commercianti il contraente può reperire dati e report (ad es. avvisi di accredito) in relazione con l'accettazione del mezzo di pagamento TWINT e gestire autonomamente i propri dati di base nonché ulteriori impostazioni.

Il contraente può accedere ai dati salvati per un periodo di sei mesi. TWINT non effettua alcuna archiviazione di questi dati per conto del contraente.

## 6. Accettazione di TWINT

### 6.1. Obblighi generali del contraente

Il contraente si impegna ad accettare TWINT indipendentemente dall'importo come mezzo di pagamento per beni e/o servizi ("transazione").

Il contraente si impegna in ogni caso, nell'ambito dell'accettazione di TWINT,

- a non suddividere un pagamento su più transazioni TWINT;
- a non svantaggiare il mezzo di pagamento TWINT rispetto ad altri mezzi di pagamento;
- a non effettuare versamenti in contanti e a non concedere prestiti contro pagamenti via TWINT;
- ad accettare il mezzo di pagamento TWINT per le prestazioni che non possono essere erogate immediatamente unicamente se l'utente di TWINT viene informato per iscritto dell'erogazione successiva delle prestazioni (anche via e-mail);
- a confermare immediatamente una pre-autorizzazione di TWINT appena si conosce l'importo effettivo;
- ad adottare le misure volte a evitare abusi del sistema TWINT che si aspetta da un commerciante diligente e a notificare immediatamente a TWINT eventuali sospetti di abuso.

Il contraente si impegna inoltre come segue:

- a rendere ben visibile la disponibilità di TWINT in ogni punto di accettazione in cui è possibile utilizzare il sistema TWINT e in cui TWINT è a disposizione dell'utente. Nei canali di vendita fisici (cassa e distributori automatici) la posizione del beacon o il suo alloggiamento (a seconda del montaggio) viene contrassegnato con il logo TWINT. I terminali hardware per i quali possono essere eseguiti pagamenti TWINT devono essere dotati a loro volta del logo TWINT, in particolare se la possibilità di pagamento via TWINT non è chiaramente evidenziata sul display del terminale.
- TWINT viene inoltre reso visibile come mezzo di pagamento accettato negli stessi luoghi (generalmente nell'area di ingresso dei locali) in cui sono visibili anche gli altri mezzi di pagamento.

### 6.2. Esclusione dell'accettazione di TWINT

Il contraente non può accettare TWINT per

- transazioni che, secondo il diritto applicabile al negozio giuridico con l'utente di TWINT, sono illeciti o immorali o necessitano di un'autorizzazione da parte delle autorità di cui il contraente non dispone;
- transazioni attribuite alle categorie settoriali "armi e munizioni", "pornografia", "gioco d'azzardo", "scommesse" o "aste"; per l'esecuzione di transazioni di queste categorie settoriali TWINT può richiedere un ulteriore accordo;





- transazioni destinate al caricamento di altri mezzi di pagamento (ad es. carte prepagate, carte-regalo o soluzioni e-wallet); per l'esecuzione di queste transazioni è necessario un ulteriore accordo.

### 6.3. Accettazione di TWINT nelle operazioni di vendita diretta

#### 6.3.1. Generalità

Nell'esecuzione di transazioni di vendita diretta il contraente garantisce che la scansione del QR code o del codice necessario per la transazione oppure la ricezione del segnale inviato dal beacon TWINT da parte dell'utente di TWINT è possibile al momento del pagamento.

#### 6.3.2. Obblighi di verifica

Nei casi in cui il contraente non ha ricevuto alcuna conferma della transazione in seguito alla sua esecuzione, è necessario contattare il servizio clienti di TWINT prima della consegna dei beni e/o dei servizi.

### 6.4. Accettazione di TWINT nelle operazioni a distanza

#### 6.4.1. Generalità

Nell'esecuzione di transazioni a distanza il contraente è tenuto a richiedere, nel caso di un'operazione d'acquisto che prevede la consegna fisica di beni, il cognome, il nome e l'indirizzo di domicilio dell'utente di TWINT e a verificare la plausibilità di queste informazioni, in particolare nel caso in cui l'indirizzo di domicilio e quello di consegna non coincidono. La denominazione aziendale utilizzata nell'online shop o nell'app del contraente deve essere indicata dal contraente in tutte le informazioni trasmesse all'utente di TWINT (ad es. conferma dell'ordinazione o della consegna, fattura).

#### 6.4.2. Attività a distanza per posta o via e-mail

Le ordinazioni effettuate per posta o via e-mail possono essere eseguite come descritto di seguito: il contraente trasmette all'utente di TWINT il QR code o il codice richiesto per la transazione. L'utente di TWINT scansiona il QR code o inserisce il codice nell'App TWINT e avvia l'esecuzione elettronica del pagamento.

## 7. Giustificativi

### 7.1. Generalità

Il mancato rispetto degli obblighi di cui ai punti 7.2 e 7.3 comporta un maggior rischio di esclusione del diritto di accredito secondo il punto 8.3.

### 7.2. Obbligo di custodia

Il contraente custodisce in un luogo sicuro i dati elettronici delle transazioni nonché i dati e i documenti degli ordini ad esse relativi per tutta la durata prescritta dalla legge, ma almeno per 36 mesi a partire dalla data della transazione. I dati elettronici devono essere custoditi in forma crittografata e protetti contro gli accessi da parte di persone non autorizzate.

I dati messi a disposizione da TWINT tramite il portale dei commercianti, in particolare gli avvisi di accredito, devono essere all'occorrenza scaricati e archiviati dal contraente entro il termine stabilito al punto 5.5; in questo contesto TWINT non si assume alcuna garanzia per il valore probatorio dei dati messi a disposizione in forma elettronica.

### 7.3. Obbligo di consegna e assistenza

Nell'eventualità in cui un utente di TWINT contesti la validità, rispettivamente l'obbligatorietà di una transazione, il contraente TWINT presta l'assistenza necessaria per l'incasso del credito nei confronti dell'utente di TWINT o dell'emittente di TWINT. Su richiesta devono essere inviate a TWINT, in forma fisica e per iscritto, copie dei giustificativi o dei dati e dei documenti degli ordini necessari entro un termine di dieci giorni.

## 8. Accredito, commissioni e imposte

### 8.1. Modalità di accredito

#### 8.1.1. Conto per la ricezione degli accrediti

Il contraente è tenuto a tenere un conto intestato all'azienda o al titolare presso un istituto finanziario svizzero per la ricezione degli accrediti. Per la regolare elaborazione sono necessari gli IBAN del conto in questione. TWINT trasferirà al contraente i crediti risultanti dal contratto di payment sotto forma di pagamento collettivo.

Il contraente prende atto che, qualora i dati del conto siano insufficienti o inesatti, i pagamenti non vengono eseguiti o possono pervenire a un altro destinatario. Tutti i costi e le commissioni per le ricerche o altri oneri ad esse correlati nonché eventuali trasferimenti errati risultanti sono a carico del contraente.

#### 8.1.2. Moneta di accredito

L'accredito al contraente ha luogo in CHF. È escluso l'accredito in valuta estera.

#### 8.1.3. Avviso di accredito

L'avviso di accredito viene messo a disposizione nel portale dei commercianti. Eventuali contestazioni legali contro l'avviso di accredito devono essere sollevate nei confronti di TWINT per iscritto entro un termine di 30 giorni; questo termine inizia a decorrere a partire dalla messa a disposizione dell'avviso nel portale dei commercianti, rispettivamente, con altre forme di recapito, a partire dalla sua ricezione. In mancanza di contestazioni l'avviso di accredito comprensivo di tutte le indicazioni contenute al suo interno si considera corretto e completo nonché approvato senza riserve.

### 8.2. Diritto di accredito del contraente

Fatta riserva di quanto esposto al punto 8.3 e 9, TWINT accredita al contraente le transazioni eseguite – previa deduzione delle commissioni concordate e delle spese di accredito riscosse da terzi (secondo quanto stabilito al punto 8.4.2) – entro il termine di accredito concordato. I dettagli del conteggio sono documentati nell'avviso di accredito.

Nelle festività bancarie non vengono elaborati versamenti da parte di TWINT. Il contraente accetta i ritardi che ne risultano per quanto concerne gli accrediti. Altre festività regionali possono comportare ulteriori ritardi.

### 8.3. Esclusione del diritto di accredito

#### 8.3.1. Generalità

Per le transazioni eseguite dal contraente in violazione di un obbligo contrattuale o legale non vige per principio alcun diritto all'accredito. Ciò vale in particolare in caso di ragionevole sospetto di frode.

Se, per il motivo summenzionato, al contraente non spetta alcun diritto di accredito, TWINT è senz'altro autorizzata a rifiutare l'accredito a favore del contraente o a esigere il rimborso, rispettivamente a compensare un accredito già effettuato al contraente. TWINT può inoltre addebitare al contraente gli oneri sostenuti in questo contesto



(come ad esempio le spese di incasso e i chiarimenti legali) o compensarli con i propri accrediti.

### 8.3.2. Esclusione dell'accredito nelle operazioni di vendita diretta

Nell'accettazione di TWINT nelle operazioni di vendita diretta al contraente non spetta alcun diritto di accredito in particolare nei casi in cui il contraente

- esegue transazioni in assenza dell'utente di TWINT oppure
- non assolve ai propri obblighi di verifica secondo quanto stabilito al punto 6.3.2.

Questo elenco di motivi di contestazione non è esaustivo.

### 8.3.3. Esclusione dell'accredito nelle operazioni a distanza

Nell'accettazione di TWINT nelle operazioni a distanza al contraente non spetta alcun diritto di accredito in particolare nei casi in cui

- l'utente di TWINT contesta l'ordinazione e/o la ricezione dei beni e/o dei servizi;
- l'utente di TWINT rifiuta i beni ricevuti come difettosi o non corrispondenti a quelli ordinati;
- l'utente di TWINT recede da un acquisto di beni e/o servizi entro un eventuale termine di recesso legale;
- l'utente di TWINT solleva diritti nei confronti del contraente o rifiuta per altri motivi di adempiere alla richiesta risultante dalla transazione.

Questo elenco di motivi di contestazione non è esaustivo.

## 8.4. Commissioni

### 8.4.1. Generalità

Tutte le commissioni corrisposte a TWINT dal contraente, in particolare i prezzi per le transazioni (con o senza commissione minima), sono riportate nel contratto di payment. Un'eventuale commissione forfettaria viene riscossa dal contraente in anticipo con cadenza mensile mediante compensazione.

Le commissioni maturate e le spese di accredito vengono addebitate al contraente, compensate con gli accrediti maturati e documentate nell'avviso di accredito (punto 8.2).

### 8.4.2. Spese di accredito di terzi

TWINT è autorizzata ad addebitare direttamente al contraente eventuali spese e commissioni dovute all'atto del trasferimento di accrediti, rispettivamente a compensarle con gli accrediti maturati.

TWINT si riserva il diritto di adeguare le modalità di accredito in caso di cambiamenti legislativi e/o di modifica delle commissioni riscosse da terzi.

### 8.4.3. Ritardo di pagamento

Qualora la compensazione degli importi dovuti dal contraente con gli accrediti non dovesse portare alla loro estinzione, TWINT invia al contraente una richiesta di pagamento per l'importo dovuto. Il termine di pagamento è di dieci giorni, trascorsi i quali il contraente è messo in mora senza sollecito.

Se il contraente è in mora, TWINT è autorizzata a riscuotere un interesse di mora del 5% annuo sull'importo dovuto nonché a fatturare al contraente tutte le spese di sollecito e di incasso.

## 8.5. Imposte

Salvo diversamente indicato, le commissioni fissate nel contratto di payment per i prodotti e i servizi di TWINT si intendono al netto

dell'imposta sul valore aggiunto, delle imposte alla fonte e di altre imposte. Tutte le imposte e le tasse dovute sulle prestazioni già erogate da TWINT nell'ambito del contratto di payment o che potrebbero essere dovute in futuro sono a carico del contraente. Il contraente è tenuto in ogni caso a rispettare le disposizioni concernenti le imposte indirette, le imposte alla fonte e altre eventuali tasse. Qualora da ciò dovessero risultare delle pretese a favore di terzi nei confronti di TWINT, il contraente è tenuto a rimborsare integralmente TWINT.

## 9. Annullamento retroattivo di transazioni

### 9.1. Riaccrediti ("credits")

Il contraente può effettuare un riaccredito a favore di un utente di TWINT unicamente a fronte di un addebito precedentemente conteggiato. Il riaccredito non può superare l'entità di tale addebito. Se occorre rimborsare all'utente di TWINT, interamente o in parte, una transazione già eseguita, il contraente ha la possibilità di effettuare un riaccredito successivo oppure un riaccredito parziale di una transazione.

Il contraente è tenuto a eseguire il riaccredito tramite il sistema TWINT. Con l'esecuzione di un riaccredito da parte del contraente, TWINT è autorizzata a esigere dal contraente il rimborso o la compensazione della transazione già conteggiata, rispettivamente accreditata.

### 9.2. Riaddebiti ("chargeback") e monitoraggio antifrode ("fraud monitoring")

TWINT è autorizzata a riaddebitare transazioni già accreditate qualora queste vengano contestate dall'utente di TWINT o dall'emittente di TWINT oppure la transazione sia stata eseguita dal contraente in violazione di una disposizione contrattuale o legale. Ciò vale in particolare in caso di fondato sospetto di frode.

In caso di contestazione di una transazione da parte dell'utente di TWINT o dell'emittente di TWINT, il contraente viene informato da TWINT; in questo caso il contraente è tenuto, secondo quanto stabilito al punto 7.3, a prestare a TWINT entro 10 giorni l'assistenza necessaria per il chiarimento della situazione e l'incasso del credito nei confronti dell'utente o dell'emittente di TWINT, in particolare a presentare i relativi documenti. Se in virtù di un avviso di riaddebito di TWINT il contraente riconosce che una transazione è stata giustamente contestata dall'utente di TWINT e desidera correggere la contabilizzazione errata effettuando un riaccredito a favore dell'utente di TWINT originariamente addebitato, è tenuto a informare immediatamente (ossia entro dieci giorni dalla ricezione dell'avviso di riaddebito) per iscritto il reparto riaddebiti di TWINT in merito alle sue intenzioni e al riaccredito annunciato. Se il contraente omette tale comunicazione a TWINT, quest'ultima non ha alcuna possibilità di evitare danni finanziari a carico del contraente risultanti dall'ulteriore esecuzione della procedura di riaddebito o di pareggiarli successivamente. Spetta al contraente esigere dall'utente di TWINT un importo riaddebitato due volte.

Il contraente assicura che i riaddebiti e i riaccrediti vengano mantenuti per TWINT al di sotto dei valori limite indicati di seguito:

- rapporto volume complessivo dei riaddebiti più riaccrediti/fatturato lordo al mese inferiore al 2%;
- rapporto numero di riaddebiti più riaccrediti/numero di transazioni al mese inferiore all'1%;

In caso di superamento di uno di questi limiti oppure di transazioni fraudolente troppo frequenti, TWINT è autorizzata a fatturare al contraente, per ogni riaddebito o riaccredito che supera il limite stabilito o chiarimento, gli oneri del caso. TWINT ha inoltre il diritto di riaddebitare le penali e/o le commissioni di elaborazione del licenziante



TWINT al contraente e di ritardare fino a 540 giorni l'accredito delle transazioni eseguite.

A fronte di casi di frode riscontrati nell'ambito del monitoraggio delle frodi (fraud monitoring), TWINT è autorizzata a emanare in qualsiasi momento opportune istruzioni per impedirle nei confronti del contraente. Le istruzioni entrano in vigore subito dopo la loro comunicazione al contraente e quest'ultimo è tenuto a rispettarle integralmente. In caso di sorpasso di uno dei limiti summenzionati o di casi di frode eccessivamente frequenti, TWINT è autorizzata a rescindere il contratto di payment con effetto immediato.

### 9.3. Chargeback delle transazioni TWINT UoF

TWINT ha il diritto di riaddebitare al contraente le transazioni TWINT UoF già rimborsate o contestate dall'utente di TWINT o dall'emittente di TWINT immediatamente e senza rispettare eventuali scadenze o procedure, e di compensarle con il diritto di accredito del contraente.

## 10. Proprietà intellettuale

### 10.1. Diritti di TWINT

Tutti i diritti di protezione (diritti sui beni immateriali e diritti di protezione nonché aspettative), in particolare i diritti di brevetto, d'autore, di design e di marchio nonché il know-how relativo al software per i rivenditori già esistente e ancora da sviluppare nel corso della durata del presente contratto appartengono interamente a TWINT, o al licenziante TWINT. Ne è escluso l'hardware/il software di terzi necessario per l'utilizzo del sistema TWINT e riguardo al quale è fatta riserva dei diritti di terzi.

Nella misura in cui il contraente acquista da TWINT, nell'ambito del presente contratto, la proprietà di componenti hardware o infrastrutturali, tale proprietà è limitata alla proprietà materiale esistente su di essi e non comprende alcun diritto sui beni immateriali, che spettano illimitatamente a TWINT, rispettivamente al licenziante TWINT e/o a fornitori terzi.

### 10.2. Concessione di diritti di godimento

Il software per i commercianti può essere utilizzato dal contraente esclusivamente per l'utilizzo secondo le disposizioni. È vietata qualsiasi riproduzione o modifica non consentita nonché qualsiasi altro intervento.

TWINT accorda al contraente, per la durata del contratto, un diritto di godimento non esclusivo e limitato all'utilizzo all'interno dei confini svizzeri del software per i commercianti. Il diritto di godimento può essere trasferito a società collegate del contraente o a terzi unicamente con il consenso scritto preliminare di TWINT. Il contraente si impegna a utilizzare TWINT esclusivamente a scopo commerciale (e non per uso privato).

### 10.3. Diritti sui marchi

Il contraente accorda a TWINT, per la durata del presente contratto di payment, un diritto gratuito di riproduzione in forma invariata dei marchi e dei loghi del contraente nei canali di comunicazione di TWINT, rispettivamente nell'ambito dell'erogazione di servizi di TWINT, e le conferisce pertanto l'autorizzazione a fare riferimento al rapporto contrattuale esistente tra le parti.

Il contraente è altresì autorizzato a utilizzare i loghi di prodotto ricevuti da TWINT senza modificarli e si impegna a presentarli in modo ben visibile. Il contraente si impegna inoltre a richiedere, per la documentazione da lui allestita prima della stampa o di qualsiasi pubblicazione (ad es. su Internet), il consenso scritto di TWINT qualora all'interno di tale documentazione vengano utilizzati logo di TWINT o TWINT venga nominata esplicitamente.

## 10.4. Violazione di diritti da parte del contraente

In caso di violazione delle disposizioni contenute in questo punto, TWINT può rescindere il contratto con effetto immediato secondo quanto esposto al punto 16.3.

Se il contraente viola diritti della proprietà immateriale di terzi sfruttando a questo scopo TWINT o TWINT SA, è tenuto a indennizzare TWINT, rispettivamente il licenziante TWINT per tale violazione.

## 11. Protezione dei dati

### 11.1. Generalità

Le parti contraenti si impegnano a rispettare le disposizioni della legge federale sulla protezione dei dati.

In questo contesto il contraente si impegna a imporre ai propri collaboratori nonché a terzi da lui coinvolti che hanno accesso a dati riservati o altrimenti meritevoli di tutela il rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati.

TWINT e il contraente adottano tutte le misure necessarie per la tutela contro gli abusi, la manipolazione e il furto di dati dei clienti e/o dei dati relativi alle transazioni.

### 11.2. Sicurezza dei dati su Internet

Il sistema TWINT utilizza Internet per l'erogazione dei servizi offerti. Per la trasmissione di dati TWINT utilizza meccanismi di crittografia che rendono fondamentalmente impossibile l'accesso a dati riservati. Non è tuttavia possibile escludere completamente che persone non autorizzate abbiano ugualmente accesso ai dati trasmessi. Alcune caratteristiche tecniche del collegamento stabilito (ad es. la connessione telefonica mobile) non possono essere crittografate.

### 11.3. Elaborazione e divulgazione dei dati

Il contraente autorizza espressamente TWINT a richiedere a terzi, prima dell'entrata in vigore del contratto di payment e nel corso di tutta la sua durata, tutte le informazioni sul contraente che TWINT reputa importanti in relazione con il contratto di payment e l'erogazione delle prestazioni basate su di esso. TWINT è inoltre autorizzata a trasmettere dati sul contraente risultanti dal contratto di payment a terzi designati da TWINT (ad es. il licenziante TWINT, network service provider o istituti finanziari) ai fini della valutazione di eventuali rischi di solvibilità o di altri rischi e/o dell'esecuzione della transazione.

Il contraente prende atto che TWINT comunica dati relativi al contraente (in particolare dati di base e dati sulle transazioni del contraente) al licenziante TWINT. Quest'ultimo utilizza i dati per l'esecuzione dei pagamenti e l'erogazione di servizi nei settori payment, mobile marketing e servizi a valore aggiunto. Il contraente accetta e autorizza espressamente la divulgazione e l'utilizzo dei dati da parte del licenziante TWINT.

Al licenziante TWINT è vietato utilizzare o comunicare, senza l'esplicito consenso del contraente, i dati ricevuti da TWINT relativi al cliente finale del contraente specifico ai fini di una selezione diretta, positiva o negativa, per potenziali clienti finali di un'altra azienda specifica che è in concorrenza diretta con l'attività principale del contraente senza il suo consenso esplicito. A tale riguardo TWINT è responsabile nei confronti del contraente.

Il contraente prende atto che i dati (in particolare dati di base e sulle transazioni) relativi alla stipulazione e all'adempimento del contratto di payment vengono elaborati sia in Svizzera che in altri paesi dell'UE. Il contraente lo accetta e fornisce il suo esplicito consenso all'elaborazione dei dati.



TWINT è autorizzata a rendere noti al licenziante TWINT o a una società affiliata o consociata dello stesso i dati di contatto del contraente. Il contraente autorizza espressamente il licenziante TWINT o una società affiliata o consociata di quest'ultimo a contattarlo per sottoporgli delle offerte nei settori mobile marketing o servizi a valore aggiunto.

## 12. Responsabilità

Fatte salve ulteriori norme di legge e nella misura in cui non esplicitamente disciplinato diversamente, il contraente è responsabile in particolare per i danni causati a TWINT da lui o da terzi da lui coinvolti in seguito all'inadempimento dei suoi o dei loro obblighi, in particolare sul piano tecnico, organizzativo e amministrativo. TWINT è autorizzata in particolare a riaddebitare al contraente eventuali richieste di risarcimento dei danni dovute a una violazione colposa degli obblighi del contraente o di terzi da lui coinvolti nonché le penali e/o le commissioni di elaborazione del licenziante TWINT nonché gli altri oneri del caso. Con il presente contratto il contraente esonera integralmente TWINT dal pagamento di tali oneri e si assume tali debiti nonché gli ulteriori oneri del caso.

L'accesso tecnico ai servizi compete al contraente. TWINT non si assume alcuna responsabilità per i gestori di rete (provider), i produttori di software di cassa, i payment service provider (PSP) e altre terze parti 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 per i danni subiti dal contraente in seguito a errori di trasmissione, per causa di forza maggiore, di lacune tecniche o di guasti, in particolare in seguito al mancato funzionamento di beacon TWINT o del sistema di pagamento di TWINT 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 difficoltà.

Se non espressamente regolamentato in altro modo, TWINT o eventuali terzi da essa coinvolti rispondono in caso di dolo o colpa grave secondo quanto stabilito dalle norme di legge. È integralmente esclusa la responsabilità di TWINT o di terze parti da essa interpellate in caso di colpa lieve. La responsabilità di TWINT per danni conseguenti, perdita di profitto e perdita di dati è in ogni caso esclusa, nella misura consentita dalla legge.

## 13. Avvisi e comunicazione

Se nel contratto di payment non è stata esplicitamente concordata una forma diversa, gli avvisi vengono inviati per iscritto. La forma scritta comprende anche le comunicazioni per via elettronica (ad es. via e-mail o tramite una piattaforma messa a disposizione da TWINT nell'ambito di un servizio, come il portale dei commercianti). Il contraente è responsabile del recupero delle comunicazioni nel portale dei commercianti.

Il contraente prende atto che la comunicazione elettronica non è riservata né sicura. Questa può essere visualizzata, prelevata o modificata da terzi o può andare smarrita. Se gli ordini o le istruzioni di contraenti impartite in forma elettronica non vengono espressamente confermate da TWINT, il contraente deve presumere che non siano pervenute a quest'ultima. TWINT non si assume alcuna responsabilità per i danni sorti in relazione con comunicazioni inviate a TWINT tramite e-mail normale o con un altro sistema di messaggistica elettronica.

## 14. Modifiche e integrazioni del contratto di payment, comprese le commissioni

Le modifiche e le integrazioni del contratto di payment nonché delle CG e delle altre sue parti integranti necessitano di una forma che ne consenta la verifica tramite testo e devono essere accettate da entrambe le parti contraenti. Restano riservate le disposizioni contenute nei paragrafi 2 e 3 di questo punto. Un comportamento non conforme al presente contratto di payment non giustifica alcuna modifica e/o integrazione del contratto.

TWINT si riserva il diritto di modificare o integrare in qualsiasi momento il contratto di payment nonché le CG e le commissioni. Queste modifiche e/o integrazioni vengono comunicate per iscritto al contraente almeno 30 giorni prima della loro entrata in vigore. Se il contraente non è d'accordo con tali modifiche e/o integrazioni, ha il diritto di disdire il contratto di payment interessato da tali modifiche e/o integrazioni, per iscritto e entro un termine di 20 giorni dalla data di ricezione della comunicazione (o notifica sul portale dei commercianti) delle modifiche e/o delle integrazioni. Il contratto si considera disdetto alla data di entrata in vigore delle modifiche e/o integrazioni. Se il contraente non disdice il contratto, le modifiche e/o le integrazioni si considerano approvate.

L'adozione di misure di sicurezza secondo il punto 2.7, cpv. 3, le modifiche del sistema secondo il punto 5.1, cpv. 4 e le modifiche delle commissioni entro un determinato quadro concordato per le commissioni non sono considerate modifiche ai sensi di questo punto e non giustificano pertanto una disdetta.

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

Eventuali norme di legge che disciplinano l'esercizio e l'utilizzo di telefoni cellulari, di internet e di altra infrastruttura dedicata restano riservate e valgono a partire dalla loro entrata in vigore anche per i servizi erogati in conformità con il presente accordo.

I servizi sono limitati al territorio sovrano della Svizzera e non possono essere né offerti né fruiti all'estero senza il consenso di TWINT.

Il contraente prende atto che nel corso della relazione d'affari possono verificarsi circostanze che impongono legalmente a TWINT di bloccare valori patrimoniali, di notificare la relazione d'affari a un'autorità competente o di interromperla. Il contraente è tenuto a fornire a TWINT, su richiesta, informazioni di cui quest'ultima necessita per adempiere ai propri obblighi legali di chiarimento e comunicazione.

## 16. Entrata in vigore, durata e conclusione

### 16.1. Entrata in vigore e durata

Fatta riserva di quanto stabilito al punto 2.4, il contratto di payment entra in vigore con l'invio della conferma elettronica della conclusione del processo di registrazione, rispettivamente con il conferimento al contraente di un'autorizzazione provvisoria all'accettazione del sistema di pagamento TWINT da parte di TWINT.

### 16.2. Disdetta ordinaria

Il contratto di payment può essere disdetto per iscritto nel rispetto del termine di disdetta fissato nel contratto di payment.

È fatta riserva del diritto di disdetta del contraente secondo il punto 14 nonché delle parti contraenti a una cessazione immediata per importanti motivi secondo il punto 16.3.



### 16.3. Disdetta straordinaria

In presenza di importanti motivi le parti contraenti sono autorizzate in qualsiasi momento a porre fine al contratto di payment con effetto immediato. Sono considerati importanti motivi, in particolare:

- violazioni gravi o ripetute di disposizioni del contratto di payment, rispettivamente delle presenti Condizioni generali da parte del contraente;
- un cambiamento significativo dei rapporti di proprietà o di controllo del contraente;
- contestazioni o riaddebiti ripetuti di transazioni e/o transazioni denunciate dagli emittenti di TWINT come fraudolente (secondo quanto stabilito ai punti 9.2 e 9.3);
- altre incongruenze nelle transazioni conteggiate;
- la richiesta di una procedura di insolvenza riguardante il contraente;
- la violazione dei diritti di godimento e d'autore di TWINT da parte del contraente;
- il rischio di grave compromissione della funzionalità o della reputazione del sistema di pagamento di TWINT.

### 16.4. Rescissione automatica del contratto

Il contratto di payment viene rescisso automaticamente senza che sia necessario presentare disdetta se il contraente non ha eseguito alcuna transazione per un periodo di due anni.

### 16.5. Conseguenze della cessazione del contratto

Gli obblighi risultanti dal punto 7.2 (obbligo di custodia), 7.3 (obbligo di consegna e assistenza), 10 (proprietà intellettuale), 11 (protezione dei dati), 12 (responsabilità), 16.5 (conseguenze della cessazione del contratto), 17.2 (divieto di cessione e di compensazione) e 17.6 (diritto applicabile e foro giuridico competente) continuano a sussistere anche dopo la rescissione del contratto di payment.

Dopo la cessazione del contratto di payment il contraente è tenuto a eliminare tutti i riferimenti riconoscibili per i clienti verso l'esterno ai relativi servizi di TWINT.

In caso di disdetta del contratto di payment TWINT è autorizzata a trattenerne immediatamente e per un periodo di 540 giorni oltre la data di cessazione del contratto di payment gli accrediti da versare al contraente per compensarli con eventuali crediti pervenuti successivamente, in particolare riaddebiti.

Qualora nei confronti del contraente dovesse essere stata avviata una procedura penale o legale di altro tipo o sporta una denuncia penale nei suoi confronti, TWINT si riserva il diritto di trattenerne gli accrediti da versare almeno fino alla conclusione della procedura.

## 17. Disposizioni finali

### 17.1. Diritto di impartire istruzioni di TWINT

Il contraente è tenuto a osservare le istruzioni tecniche, organizzative e amministrative nonché le istruzioni di TWINT come pure quelle dei fornitori dell'infrastruttura.

### 17.2. Diritto di cessione e di compensazione

Una cessione di diritti del contraente nei confronti di TWINT è consentita unicamente previo consenso scritto da parte di TWINT. Anche la compensazione di crediti del contraente nei confronti di TWINT tramite il contraente presuppone il consenso scritto preliminare da

parte di TWINT. TWINT ha il diritto di compensare in qualsiasi momento i crediti nei confronti del contraente.

### 17.3. Coinvolgimento di terzi, trasferimento di diritti

TWINT si riserva il diritto di trasferire in qualsiasi momento a terzi, interamente o in parte, l'adempimento dei propri obblighi contrattuali (sia sotto il profilo tecnico che amministrativo) senza doverne informare il contraente. Tali terzi sono autorizzati a intraprendere gli atti legali necessari che risultano dal contratto di payment per TWINT e ad agire a questo scopo a nome di TWINT.

TWINT è autorizzata a trasferire il contratto di payment a un'altra società del gruppo. In questo caso il contraente ne viene informato in forma idonea. TWINT ha inoltre il diritto di trasferire il contratto di payment a un altro acquirer. Con il presente contratto il contraente conferisce a TWINT espressamente il suo consenso al trasferimento, nella misura in cui le condizioni contrattuali rimangono fondamentalmente invariate, per cui in questo caso viene meno il diritto di disdetta del contraente secondo quanto stabilito in particolare al punto 16.3.

### 17.4. Rinuncia ai diritti

Qualora TWINT non dovesse far valere diritti risultanti dal contratto di payment, ciò non costituisce in alcun modo una rinuncia a tali diritti, a meno che TWINT non rilasci un'esplicita dichiarazione di rinuncia scritta.

### 17.5. Clausola salvatoria

Qualora una disposizione contenuta nelle presenti CG o nel contratto di payment (comprese le commissioni) dovesse risultare interamente o parzialmente invalida o inefficace, la validità delle altre disposizioni resta impregiudicata. Le parti si impegnano in questo caso a sostituire la disposizione inefficace con una disposizione il più possibile equivalente nel senso e nello scopo.

### 17.6. Diritto applicabile e foro giuridico competente

Alle controversie risultanti dal presente rapporto contrattuale si applica esclusivamente il diritto svizzero; è esclusa in questo contesto l'applicazione di norme di conflitto di diritto privato internazionale. Foro giuridico esclusivo è Zurigo.