



Conditions générales pour l'acceptation de TWINT

1. Champ d'application, prestations et prix, conditions d'acceptation de TWINT et définitions.....	2
1.1. Champ d'application	2
1.2. Prestations et prix.....	2
1.3. Conditions d'acceptation de TWINT	2
1.4. Définitions	2
2. Le contractant	4
2.1. Inscription et identification du contractant	4
2.2. Points d'acceptation	4
2.3. Autorisation provisoire pour l'acceptation de TWINT	4
2.4. Secteur d'activité (Merchant Category Code, MCC); standards	4
2.5. Interdiction de la sous-acquisition.....	4
2.6. Changements du côté du contractant	5
2.7. Rapport juridique entre contractant et utilisateur TWINT ...	5
2.8. Examen des risques.....	5
3. Infrastructure du contractant.....	5
3.1. Généralités	5
3.2. Intégration au commerce de présence.....	5
3.2.1. Intégration directe.....	5
3.2.2. Small Business Solution: code QR.....	6
3.2.3. Terminal	6
3.3. Intégration au commerce à distance.....	6
3.3.1. Connexion e-commerce directe pour boutique en ligne.....	6
3.3.2. Connexion plug-in pour l'e-commerce dans la boutique en ligne.....	6
3.3.3. Connexion PSP e-commerce dans la boutique en ligne.....	6
3.3.4. M-commerce dans les apps et boutiques mobiles en ligne (TWINT AppSwitch).....	6
3.3.5. M-commerce dans les apps et le e-commerce avec utilisateur TWINT inscrit (TWINT UoF).....	6
3.3.6. Small Business Solution: lien de paiement.....	7
3.4. Intégration dans les opérations de facturation TWINT	7
3.4.1. Facture physique ou numérique avec code QR	7
3.4.2. Bouton de facturation	7
4. Obligations du contractant	7
4.1. Devoirs généraux de diligence	7
4.2. Droits d'accès	8
4.3. Mises à jour du logiciel	8
4.4. Acheminement des transactions par des tiers.....	8
4.5. Utilisation de prestations pour l'acceptation de plusieurs acquiseurs.....	8
5. Système d'autorisation et de facturation TWINT Acquiring et logiciel pour commerçant	8
5.1. Généralités	8
5.2. Autorisation.....	8
5.3. Relevés de transaction.....	9
5.4. Traitement des transactions et décomptes	9
5.5. Portail pour commerçants	9
6. Acceptation de TWINT	9
6.1. Obligations générales du contractant	9
6.2. Exclusion de l'acceptation de TWINT	9
6.3. Acceptation de TWINT dans le commerce de présence.....	9
6.3.1. Généralités	9
6.3.2. Obligations de contrôle.....	9
6.4. Acceptation de TWINT dans le commerce à distance.....	9
6.4.1. Généralités	9
6.4.2. Commerce à distance par voie postale, par e-mail, etc.....	10
6.4.3. TWINT Express Checkout	10
6.5. Acceptation de TWINT dans les opérations de facturation	10
6.5.1. Généralités	10
6.5.2. Renonciation aux mesures à l'encontre de l'utilisateur TWINT.....	10
6.5.3. Facturation pour des tiers.....	10
7. Obligations de conservation, de produire les documents et d'assistance	10
7.1. Généralités	10
7.2. Obligation de conservation	10
7.3. Obligation de produire les documents et d'assistance	10
8. Bonification, taxes et impôts	10
8.1. Modalités de bonification	10
8.1.1. Généralités	10
8.1.2. Compte pour l'encaissement des bonifications	10
8.1.3. Monnaie des bonifications	10
8.1.4. Avis de crédit	10
8.2. Droit à bonification du contractant.....	11
8.3. Exclusion du droit à la bonification.....	11
8.3.1. Généralités	11
8.3.2. Exclusion de la bonification dans le commerce de présence.....	11
8.3.3. Exclusion de la bonification dans le commerce à distance.....	11
8.3.4. Exclusion de la bonification dans les opérations de facturation.....	11
8.4. Taxes.....	11
8.4.1. Généralités	11
8.4.2. Frais de bonifications de tiers	12
8.4.3. Retard de paiement.....	12
8.4.4. Indemnisation de la charge de travail supplémentaire	12
8.5. Impôts	12
9. Reliquidation de transactions	12
9.1. Avoirs (Credits/Reversals).....	12
9.2. Rétro facturations (Chargebacks) et surveillance de la fraude.....	12
9.3. Rétro facturations de transactions UoF TWINT	12
10. Propriété intellectuelle	13
10.1. Droits de TWINT Acquiring	13
10.2. Droits d'utilisation concédés	13
10.3. Droits sur la marque	13
10.4. Violation de droits par le contractant	13
11. Protection des données.....	13
11.1. Généralités	13
11.2. Sécurité des données sur Internet.....	13
11.3. Traitement et transmission des données.....	13



12. Responsabilité.....	13
13. Notifications et communication	14
14. Modifications et compléments apportés aux CG ou aux taxes	14
15. Réserve de dispositions légales et de restrictions légales locales relatives à l'utilisation	14
16. Entrée en vigueur, durée et fin.....	14
16.1. Entrée en vigueur et durée	14
16.2. Résiliation ordinaire	14
16.3. Résiliation extraordinaire	14
16.4. Dissolution du contrat.....	15
16.5. Conséquences de la résiliation du contrat	15
17. Dispositions finales.....	15
17.1. Pouvoir de direction de TWINT Acquiring	15
17.2. Interdiction de céder et de compenser.....	15
17.3. Recours à des tiers, transfert de droits	15
17.4. Renonciation aux droits	15
17.5. Clause de sauvegarde.....	15
17.6. Droit applicable et for	15

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

1.1. Champ d'application

TWINT Acquiring SA (ci-après dénommée «**TWINT Acquiring**») 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 mode de paiement sans espèces.

Les présentes Conditions générales (ci-après dénommées «**CG**») régissent les droits et obligations entre le contractant et TWINT Acquiring concernant l'acceptation et la mise en œuvre du système de paiement TWINT.

Le système TWINT comporte des fonctions dans les domaines du Payment et des services à valeur ajoutée qui sont décrites en détail sur le site web www.twint.ch.

1.2. Prestations et prix

TWINT Acquiring autorise le contractant à accepter le système TWINT comme moyen de paiement sans espèces selon les dispositions du présent contrat et garantit le traitement des transactions qui en découlent. La conclusion d'un accord séparé est nécessaire pour certaines prestations.

Les prix pour le traitement de transactions via le système de paiement TWINT ainsi que les autres frais figurent dans la [Liste des prix et prestations](#). Conformément au chiffre **14** des présentes CG, TWINT Acquiring est habilitée à adapter la Liste des prix et prestations ainsi que les prix et frais qui y figurent.

1.3. Conditions d'acceptation de TWINT

Les conditions à satisfaire pour le traitement des paiements 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.

1.4. Définitions

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

Acquisiteur	L'acquisiteur permet à ses partenaires contractuels d'accepter le système TWINT dans le commerce de présence ou à distance comme mode 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.
Code	Jeton numérique ou alphanumérique utilisé pour l'exécution d'un paiement sans espèces.
Commerce à distance	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, lien de paiement ou par courriel.
E-commerce	Transactions pour lesquelles la vente de produits ou de services s'effectue par le biais d'un site web.
Avoir (Credit / Reversal)	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 «Reversal». À défaut, il s'agit d'un avoir de type «Credit».
Portail pour commerçants	Environnement de gestion basé sur Internet, accessible via une application Web ou mobile, permettant au partenaire contractuel d'obtenir des données et des rapports (p. ex. avis de remboursement) en rapport avec l'acceptation du moyen de paiement TWINT et de gérer de manière autonome ses données de base et autres paramètres. Le contractant peut aussi commander, par le biais du portail pour commerçants, des éléments du logiciel pour commerçant. Par le biais du portail pour commerçants, TWINT Acquiring peut par ailleurs faire parvenir des messages au contractant.
Logiciel pour commerçant	La totalité des applications, des composants logiciels, interfaces et de la documentation associée mis à disposition du contractant par l'acquisiteur pour l'acceptation du système TWINT. Le logiciel pour commerçant comprend en particulier l'interface TWINT, le logiciel AppSwitch, le portail pour commerçants, l'application mobile spécifique au commerçant ainsi que les documentations/documents de programme qui en font partie.



Terminal	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.
Infrastructure	Équipements techniques appartenant au contractant pour l'acceptation de TWINT.
M-commerce	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.
Merchant Category Code (MCC)	Classification sectorielle imposée par le bailleur de licence TWINT pour le classement des contractants dans une ou plusieurs catégories sectorielles par l'acquisiteur.
Commission minimale	Droits de transaction minimaux à acquitter par transaction par le contractant, indépendamment du montant de la transaction.
Lien de paiement	Lien envoyable sous la forme d'une URL ou d'un code QR permettant le paiement via une app TWINT.
Prestataire de services de paiement (PSP)	Fournit des modes de paiement électroniques aux commerçants pour le commerce à distance par le biais d'une application (terminal virtuel).
Commerce de présence	Transactions en présence physique de l'utilisateur TWINT avec l'app TWINT au point de vente (Point of Sale).
Code QR	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.
Opérations de facturation	Transactions ayant le caractère de facture, p. ex. facture TWINT. Le commerçant ou l'utilisateur TWINT peut programmer les transactions pour une exécution à une date ultérieure.
Rétro facturation (Charge-back)	Annulation 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 TWINT ou l'émetteur TWINT. La prétention à une bonification du contractant devient caduque.
Small Business Solution	Paiement avec TWINT sur la base d'autocollants code QR ou de liens de paiement pour des montants de transaction fixes et variables.

Transaction	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.
Justificatif de transaction	Sert à documenter une transaction exécutée. Deux (2) justificatifs sont établis par transaction. TWINT Acquiring les transmet individuellement au contractant et à l'utilisateur TWINT. Ce dernier reçoit le justificatif de la transaction directement dans l'app TWINT.
TWINT AppSwitch	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.
Transactions TWINT Express Checkout	Transactions à distance permettant un processus de paiement raccourci grâce à la transmission automatique au partenaire contractuel d'informations mises à disposition par les utilisateurs de TWINT.
Émetteur TWINT (Issuer)	Partie autorisée par le bailleur de licence TWINT à émettre l'app TWINT.
Bailleur de licence TWINT	TWINT SA, qui exploite le système TWINT et délivre des licences pour l'émission (Issuing) et l'acceptation (Acquiring) de TWINT comme mode de paiement sans espèces.
Utilisateur TWINT	Participant 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).
Facture TWINT	Opération de facturation qui permet aux utilisateurs TWINT d'effectuer le paiement de factures QR datées.
App TWINT	Application mise par l'émetteur TWINT à la disposition de ses utilisateurs 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.
Interface TWINT	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.



Système TWINT	Ce système englobe des fonctions dans le domaine des services à valeur ajoutée qui sont décrites sur le site web www.twint.ch . Le système de paiement TWINT fait partie intégrante du système TWINT.
TWINT UoF	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.
Préautorisation TWINT	L'utilisateur TWINT accorde à l'avance au commerçant 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 l'autorisation préalable et ne sera définitivement connu qu'au moment de la perception de la prestation.
Système de paiement TWINT	Système électronique d'autorisation et de décompte pour le traitement des transactions, exploité par le bailleur de licence TWINT.

2. Le contractant

2.1. Inscription et identification du contractant

Au moment de l'inscription, le contractant doit produire des informations d'utilisateur, et plus particulièrement 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. 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 Acquiring 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 le cas échéant d'autres informations non confidentielles comme le secteur d'activité, le logo, etc., soient publiés par TWINT Acquiring ou un bailleur de licence TWINT dans un registre de commerçants accessible au public.

Sur demande, le contractant fournit d'autres documents relatifs à l'enregistrement et à l'identification.

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 Acquiring peut, à son choix, faire valoir l'inté-

gralité 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 Acquiring. Il est dans tous les cas nécessaires que les droits de participation dans ces Merchants soient intégralement contrôlés par le contractant. Dans de tels cas, un contrat est conclu entre TWINT Acquiring et le Merchant aux mêmes conditions que celles qui s'appliquent au contractant. TWINT Acquiring a, en alternative, également le droit d'exiger de ces Merchants la conclusion d'un contrat séparé (avec le cas échéant d'autres conditions).

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

2.3. Autorisation provisoire pour l'acceptation de TWINT

La conclusion du contrat est soumise à la réserve d'une issue positive de l'examen des risques par TWINT Acquiring (condition résolutive). Afin de donner immédiatement au contractant la possibilité d'accepter TWINT Acquiring comme mode de paiement après la conclusion du processus d'inscription, TWINT Acquiring peut lui octroyer une autorisation provisoire de traiter des transactions. TWINT Acquiring 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 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 Acquiring 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 et des prescriptions légales.

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

Le contractant est actif dans la/les catégorie(s) sectorielle(s) qu'il a indiquée(s), et il vend des marchandises et/ou fournit aux utilisateurs TWINT des prestations qui peuvent être exclusivement affectées à cette/ces catégorie(s) sectorielle(s).

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; 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 Acquiring est autorisé à demander au contractant des documents pour évaluer l'admissibilité de son modèle d'affaires.

2.5. Interdiction de la sous-acquisition

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



2.6. 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 Acquiring ou de procéder lui-même sans délai aux changements nécessaires sur le portail pour commerçants. TWINT Acquiring 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 Acquiring sans délai. Devant des changements d'une telle importance, TWINT Acquiring est en droit de mettre un terme au contrat avec effet immédiat. Tant que TWINT Acquiring n'est pas informé par écrit d'une succession juridique, TWINT Acquiring 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 Acquiring sans délai. TWINT Acquiring est autorisé à prendre immédiatement des mesures appropriées, à sa seule discrétion, notamment à adapter les délais de bonification, à retenir des bonifications, à exiger des garanties adaptées ou à résilier le contrat avec effet immédiat.

Dans le cadre de la gestion des risques, TWINT Acquiring 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).

2.7. 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/Reversals) et les rétro facturations (chargebacks) conformément au chiffre 9 demeurent réservées. Dans ce contexte, le contractant s'engage toutefois à n'intenter une action contre l'utilisateur TWINT que s'il n'a pas droit à une bonification vis-à-vis de TWINT Acquiring (chiffre 8.3) et que s'il a intégralement remboursé des bonifications déjà touchées à TWINT.

2.8. Examen des risques

TWINT Acquiring peut à tout moment procéder à un examen des risques du contractant, notamment en cas de modification de la part du contractant au sens du chiffre 2.6 ou en cas de soupçon de fraude fondé. TWINT Acquiring peut reporter le versement pendant l'examen des risques et, en cas d'issue négative, suspendre le traitement des transactions ou mettre un terme extraordinaire à la relation contractuelle.

3. Infrastructure du contractant

3.1. Généralités

Pour accepter le système TWINT, il faut utiliser une infrastructure compatible avec le système TWINT et le logiciel du commerçant. Un aperçu des exigences techniques est consultable sous 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'acceptation du système TWINT est mis à disposition directement par TWINT Acquiring ou par des partenaires désignés par TWINT Acquiring.

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 veiller à procéder à l'intégration conformément aux spécifications actuelles des interfaces mises à disposition et en suivant la notice d'installation. La certification de l'intégration par TWINT Acquiring est obligatoire pour la mise en exploitation du système TWINT chez le contractant.

TWINT Acquiring 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, le contractant devra veiller à y procéder à ses propres frais dans le délai imparti par TWINT Acquiring et à les faire certifier par TWINT Acquiring 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 Acquiring.

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. Certains services ne peuvent pas être utilisés sans connexion Internet active. Le traitement des paiements à l'aide d'un code QR, d'un code (alpha)numérique ou d'un lien de paiement, 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 Acquiring de toute perte ou de tout soupçon d'accès illicite. TWINT Acquiring 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 un affichage pour le code QR ou un code (chiffre 3.2.1).
- Code QR Small Business Solution (SBS): TWINT Acquiring met à disposition des autocollants avec code QR pour des montants fixes et variables (chiffre 3.2.2).
- Terminal: mise en œuvre d'un terminal matériel avec acceptation TWINT intégrée et un affichage pour le code QR ou un code (chiffre 3.2.3).
- Préautorisation: utilisation d'une préautorisation (chiffre 5.2).

3.2.1. Intégration directe

L'intégration directe requiert l'intégration de l'interface TWINT et d'éventuels autres composants du logiciel pour commerçant dans l'infrastructure (systèmes de caisse, systèmes de réservation d'hôtels, pompes à essence automatiques, etc.) du contractant. L'intégration directe peut être liée à des conditions spécifiques prescrites par TWINT Acquiring.



3.2.2. Small Business Solution: code QR

Le contractant a la possibilité d'utiliser des autocollants avec code QR mis à disposition par TWINT Acquiring pour le règlement de transactions avec montants fixes et variables.

Si le contractant enrichit le code QR au moyen des champs de formulaire devant être remplis par l'utilisateur TWINT, les conditions supplémentaires prévues à cet effet dans le portail pour commerçants sont applicables. Le contractant garantit en particulier que les données de l'utilisateur TWINT collectées à cette occasion seront utilisées exclusivement pour assurer le traitement de la transaction. Toute utilisation à des fins de marketing est interdite. Si des champs de formulaire ont été remplis lors d'une transaction, TWINT Acquiring peut mettre les indications fournies à disposition de l'utilisateur TWINT sous forme d'extrait. Cet extrait peut contenir les coordonnées du contractant, notamment son nom, son adresse, l'URL de son site web, l'adresse e-mail du service d'assistance et/ou le numéro de téléphone du service d'assistance.

3.2.3. Terminal

Le contractant a la possibilité d'utiliser un terminal d'un autre fournisseur agréé par TWINT Acquiring 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 de codes (chiffre 3.3.1).
- Connexion plug-in pour l'e-commerce dans la boutique en ligne: intégration de l'interface TWINT par le biais d'un plug-in «boutique en ligne» avec affichage d'un code QR ou de codes (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 services de paiement (PSP) avec affichage d'un code QR ou de codes (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 et le e-commerce 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).
- Lien de paiement Small Business Solution (SBS): les liens de paiement peuvent être créés par le contractant dans le portail pour commerçants (chiffre 3.3.6).

3.3.1. Connexion e-commerce directe pour boutique en ligne

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

La connexion directe requiert le dépôt d'une demande d'intégration à TWINT Acquiring par le contractant. Le formulaire prévu à cet effet est disponible sur le site web de TWINT Acquiring. TWINT Acquiring est libre de refuser une demande sans indication de motif. Après avoir validé la connexion directe, TWINT Acquiring fournit à cet effet 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 Acquiring 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 Acquiring. 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

Pour le traitement des transactions, le contractant a la possibilité de recourir aux services d'un Prestataire de services de paiement (PSP). 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 Acquiring, 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 Acquiring 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 Acquiring ou un PSP agréé par TWINT Acquiring 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 Acquiring. À l'issue de la programmation, le contractant doit faire certifier par TWINT Acquiring l'intégration de la fonctionnalité TWINT AppSwitch.

3.3.5. M-commerce dans les apps et le e-commerce avec utilisateur TWINT inscrit (TWINT UoF)

Dans l'e-commerce et le m-commerce, l'utilisateur TWINT a la possibilité d'enregistrer une autorisation de débit auprès du 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'enregistrement à TWINT UoF, le contractant reçoit un «alias client» qui sera enregistré chez lui ou chez un PSP agréé par TWINT Acquiring. 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 Acquiring. L'utilisateur TWINT a la possibilité de révoquer l'autorisation de débit en tout temps. Aucune notification active n'est adressée au contractant en parallèle. La révocation de l'autorisation de débit 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 Acquiring (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 web du contractant, de supprimer l'inscription à TWINT UoF existante avec effet immédiat ou de procéder à une telle inscription à TWINT UoF.
- En cas de débits récurrents TWINT UoF espacés de plus de six (6) mois, le contractant informe l'utilisateur TWINT qui doit être débité de manière appropriée au moins sept (7) jours avant le prochain paiement.
- L'app ou le site web 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 Acquiring:

- 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 Acquiring les preuves de conformité correspondantes.

Sur son site web, TWINT Acquiring met à la disposition du contractant la documentation accompagnée des consignes de mise en œuvre pour son app et son site web. Le contractant confirme avoir consulté, lu et compris cette documentation et l'avoir mise en œuvre lors de l'activation de TWINT UoF. TWINT Acquiring 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 le délai fixé par TWINT Acquiring.

3.3.6. Small Business Solution: lien de paiement

Le contractant a la possibilité d'utiliser les liens de paiement créés dans le portail pour commerçants à des fins de traitement de transactions.

TWINT Acquiring peut prévoir que le lien de paiement contienne obligatoirement des champs de formulaire. Les conditions supplémentaires prévues à cet effet dans le portail pour commerçants sont applicables. Le contractant garantit en particulier que les données de l'utilisateur TWINT collectées à cette occasion seront utilisées exclusivement pour assurer le traitement de la transaction. Toute utilisation à des fins de marketing est interdite.

Si des champs de formulaire ont été remplis lors d'une transaction, TWINT Acquiring peut mettre les indications fournies à disposition de l'utilisateur TWINT sous forme d'extrait. Cet extrait peut contenir

les coordonnées du contractant, notamment son nom, son adresse, l'URL de son site web, l'adresse e-mail du service d'assistance et/ou le numéro de téléphone du service d'assistance.

3.4. Intégration dans les opérations de facturation TWINT

Le contractant dispose des possibilités suivantes pour utiliser le système TWINT pour le traitement des transactions dans le cadre des opérations de facturation:

- Facture physique ou numérique avec code QR: établissement d'une facture physique ou numérique avec Swiss QR Code (chiffre 3.4.1).
- Bouton de facturation: intégration d'un bouton de facturation en ligne dans une facture numérique ou un canal numérique du contractant (chiffre 3.4.2).

3.4.1. Facture physique ou numérique avec code QR

Le contractant peut établir des factures avec un Swiss QR Code conforme à la norme ISO 20022 et activer le paiement à l'aide du système de paiement TWINT. L'envoi à l'utilisateur TWINT peut avoir lieu physiquement ou numériquement; la génération du code QR est identique dans les deux cas.

L'utilisation requiert que le contractant crée dans son logiciel de facturation un enregistrement de paiement au format Swiss QR-Bill (standard SPC) contenant au moins les informations relatives au bénéficiaire du paiement (nom, adresse, IBAN ou QR-IBAN), la devise de paiement ainsi que le type de référence et le numéro de référence, et que celui-ci apparaisse sur la facture sous forme de Swiss QR Code. Le système de paiement TWINT prend en charge les types de référence RRR et SCOR ainsi que les paiements exclusivement en CHF.

Le contractant s'assure que chaque facture comporte une référence unique valide et que le code QR est correctement affiché.

3.4.2. Bouton de facturation

Au lieu ou en plus de scanner un code QR (chiffre 3.4.1), le contractant a la possibilité d'intégrer un bouton en ligne mis à disposition par TWINT Acquiring («bouton de facturation») dans sa facture numérique ou un canal numérique (p. ex. e-mail, portail client, boutique en ligne, application, service de messagerie). Le bouton de facturation est basé sur un lien de paiement fourni par TWINT Acquiring, qui contient les données de paiement de la facture QR correspondante sous forme codée. Si l'utilisateur TWINT clique sur le bouton de facturation, il est redirigé vers l'app TWINT, où le paiement s'affiche pour confirmation sans qu'il soit nécessaire de scanner un code QR.

Le contractant est responsable de la création et du codage corrects du contenu du lien de paiement ainsi que de son intégration dans le bouton de facturation conformément aux spécifications fournies par TWINT Acquiring. Les mêmes exigences que celles énoncées au chiffre 3.4.1 (type de référence, devise, référence unique) s'appliquent à l'enregistrement de paiement.

TWINT Acquiring met à disposition le bouton de facturation dans les variantes linguistiques et de présentation prédéfinies; une modification autonome de l'apparence ou du lien n'est pas autorisée.

4. Obligations du contractant

4.1. Devoirs généraux de diligence

Le contractant est tenu de former son personnel de façon adéquate à l'utilisation et à la mise en œuvre correctes de l'infrastructure nécessaire au système de paiement TWINT 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 utilisée pour le fonctionnement de TWINT.

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 Acquiring fournit des identifiants d'utilisateur personnalisés assortis de mots de passe (ci-après dénommés «données de connexion») au contractant pour l'utilisation du portail pour commerçants. Les droits d'administrateur permettent l'accès au 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 de connexion contre l'accès de tiers non autorisés.

Quiconque s'identifie auprès de TWINT Acquiring en utilisant les données de connexion est considéré comme légitimé par le contractant à utiliser le portail pour commerçants. TWINT Acquiring 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 Acquiring. Le contractant répond de tous les actes commis par des tiers en utilisant les données de connexion, et ces actes seront directement imputés au contractant.

4.3. Mises à jour du logiciel

TWINT Acquiring 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 correspondante est disponible, le contractant est informé directement par TWINT Acquiring, et il est 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 Acquiring. 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 des prestataires de services de paiement ou des opérateurs de réseau) qui transmettent les transactions à TWINT Acquiring sur mandat du contractant. Les frais découlant pour le contractant ou TWINT Acquiring 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.

Le contractant est tenu de notifier sans délai par écrit à TWINT Acquiring les adaptations liées à l'acheminement de transactions par des tiers ainsi que tout changement concernant ce tiers. TWINT Acquiring 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 Acquiring 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 p. ex. un fournisseur de services de paiement ou un intégrateur), ce tiers et la connexion/intégration exploitée par celui-ci

doivent également être dûment certifiés ou agréés par TWINT Acquiring. En cas de perte de cette certification ou de cet agrément, le contractant ne peut plus traiter de paiements via TWINT Acquiring. Il doit dans un tel cas s'en tenir exclusivement au tiers qu'il a mandaté. TWINT Acquiring décline toute responsabilité à cet égard.

4.5. Utilisation de prestations pour l'acceptation de plusieurs acquiesseurs

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

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

5.1. Généralités

TWINT Acquiring 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 Acquiring ne peut en effet accorder aucune garantie en la matière. TWINT Acquiring 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 Acquiring exclut toute garantie dans ce contexte.

TWINT Acquiring 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 Acquiring. Le contractant est en outre tenu de reprendre à son compte les modifications et ajouts effectués par TWINT Acquiring 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 Acquiring. L'exécution réussie de la procédure d'autorisation est assimilable à une garantie de bonification accordée par TWINT Acquiring au contractant, sauf dans le cas des opérations de facturation. La garantie de bonification dans le cadre des opérations de facturation est subordonnée à la réception du montant de la transaction par TWINT Acquiring, conformément au chiffre 8.2. Demeurent réservées les dispositions des 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 Acquiring, et en règle générale, elle est d'au maximum sept (7) jours. Dans des cas exceptionnels et dûment justifiés, TWINT Acquiring 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 Acquiring. 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.

Pour les opérations de facturation, aucune notification d'autorisation n'est envoyée au contractant avant le paiement.

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'ID de la transaction.

Pour les opérations de facturation, le contractant ne reçoit les confirmations et les justificatifs de transaction qu'après le versement des montants de transaction correspondants.

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 Acquiring reçoit l'ordre de virer le montant échéant à l'institut financier du contractant.

5.5. 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 (6) mois. TWINT Acquiring 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 mode 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 l'exception des opérations de facturation en cas de paiements échelonnés ou similaires);
- à ne pas désavantager TWINT comme moyen de paiement par rapport à d'autres moyens de paiement ou aux opérations de facturation TWINT, et en particulier à ne pas prélever de supplément pour les paiements avec TWINT ou à ne pas encourager les utilisateurs à utiliser d'autres moyens de paiement ou la facture TWINT en leur garantissant des rabais ou par d'autres mesures;
- à ne pas verser d'espèces ni accorder de prêt contre un paiement par TWINT;
- à n'accepter le mode 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 diligent pour prévenir tout abus du système TWINT et à avertir sans délai TWINT Acquiring 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; 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'écran du terminal.
- TWINT doit en outre apparaître comme mode de paiement accepté aux endroits respectifs (généralement à l'entrée des locaux) où sont aussi visibles les autres modes de paiement.
- Les différents modes de paiement TWINT (p. ex. opérations de facturation TWINT, paiements TWINT effectués immédiatement, etc.) doivent être présentés au client de manière différenciée, transparente et compréhensible.

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 sectorielles «armes et munitions», pornographie, jeu et paris ou vente aux enchères. Pour le traitement des transactions de ces catégories sectorielles, TWINT Acquiring peut exiger un accord complémentaire;
- pour les transactions qui servent au chargement d'autres moyens de paiement (p. ex. des cartes prépayées, des bons d'achat ou des solutions de portemonnaie électronique) ou en lien avec la vente ou le négoce de cryptomonnaies; le traitement de ces 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 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 Acquiring 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 domicile de l'utilisateur TWINT ainsi que vérifier la plausibilité de ces renseignements, surtout lorsque l'adresse de domicile 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, par e-mail, etc.

Les transactions initiées par voie postale, par e-mail ou par d'autres canaux de communication peuvent être menées à bien de la manière suivante: Le contractant transmet à l'utilisateur TWINT le code QR ou le lien de paiement nécessaire pour la transaction. L'utilisateur TWINT scanne le code QR ou clique sur le lien de paiement et initie le processus de paiement électronique.

6.4.3. TWINT Express Checkout

TWINT Express Checkout permet aux utilisateurs de TWINT de transmettre des informations au partenaire contractuel afin de raccourcir le processus de passage en caisse de ce dernier. Les données sont enregistrées par les utilisateurs de TWINT eux-mêmes dans l'application TWINT et ne sont pas vérifiées par TWINT Acquiring. La vérification et l'actualisation des données incombent aux utilisateurs de TWINT et, le cas échéant, au partenaire contractuel. Par l'utilisation de TWINT Express Checkout par le partenaire contractuel, TWINT Acquiring ne devient pas partie à un éventuel contrat entre le partenaire contractuel et les utilisateurs de TWINT.

L'utilisation de TWINT Express Checkout par le partenaire contractuel peut nécessiter un plug-in compatible. Des conditions séparées de TWINT Acquiring et/ou de tiers relatives à l'acquisition, à l'intégration, à la maintenance et à l'exploitation du plug-in ainsi qu'à une éventuelle indemnisation y afférente s'appliquent le cas échéant.

6.5. Acceptation de TWINT dans les opérations de facturation

6.5.1. Généralités

Le contractant transmet à l'utilisateur TWINT la facture nécessaire à la transaction dans le bon format (cf. chiffre 3.4). Pour le reste, le chiffre 6.4.1 s'applique par analogie aux opérations de facturation.

L'utilisateur TWINT fixe la date d'exécution du paiement. L'exécution peut être fixée au plus tôt au lendemain. La transaction sera exécutée à la date choisie et son montant versé au contractant dans le délai de bonification convenu (sous réserve des chiffres 8.2, 8.3 et 9).

La procédure d'autorisation est exécutée à la date définie par l'utilisateur TWINT. Si l'émetteur TWINT refuse l'autorisation à la date d'exécution définie par l'utilisateur TWINT (p. ex. parce que le crédit disponible est insuffisant), la transaction ne sera pas exécutée.

6.5.2. Renonciation aux mesures à l'encontre de l'utilisateur TWINT

Le contractant renonce à engager des mesures de recouvrement, à percevoir des intérêts ou des pénalités moratoires et à tout autre moyen similaire à l'encontre de l'utilisateur TWINT jusqu'à l'expiration du délai de bonification et de versement convenu entre TWINT Acquiring et le contractant dans le contrat (chiffre 8), calculé à partir du dernier jour du délai de paiement convenu avec le client.

6.5.3. Facturation pour des tiers

Le contractant peut établir des factures pour des prestations de tiers ou intégrer des postes de facture pour des tiers dans une facture globale (agrégateur de factures). Le contractant est tenu d'annoncer à l'avance à TWINT Acquiring toute activité en tant qu'agrégateur de factures. Sur demande, le contractant est tenu de communiquer tous les tiers pour lesquels des factures sont établies ou dont les postes de facturation sont intégrés dans ses propres factures globales. Seuls les tiers domiciliés en Suisse, dans l'Espace économique européen (EEE), au Royaume-Uni et à Singapour sont autorisés. Le contractant est seul responsable de toutes les positions réunies dans la facture.

7. Obligations de conservation, de produire les documents et d'assistance

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 la 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 Acquiring 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 Acquiring n'offre aucune garantie quant à la valeur de preuve des données électroniques fournies.

7.3. Obligation de produire les documents 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 Acquiring l'assistance nécessaire pour clarifier la situation. Il fournira à la demande de TWINT Acquiring, par écrit dans un délai de dix (10) 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. Généralités

TWINT Acquiring s'efforce de traiter les transactions dans un délai de bonification de deux (2) jours. En principe, les transactions traitées sont payées une fois par semaine de manière groupée. Alternativement, le contractant peut demander une bonification quotidienne dans le portail pour commerçants. Voir également le chiffre 8.2.

8.1.2. 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 Acquiring versera au contractant les bonifications sous la forme d'un versement groupé périodique.

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.

8.1.3. Monnaie des bonifications

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

8.1.4. 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 écrit par le contractant auprès de TWINT Acquiring dans un délai de



30 jours. Ce délai court dès la mise à disposition du document sur le portail pour commerçants ou dès la réception, pour les autres formes de livraison convenues. À défaut de contestation, l'avis de crédit et toutes les données qu'il contient seront considérés comme corrects, complets et approuvés sans réserve.

8.2. Droit à bonification du contractant

Sous réserve des chiffres 8.3 et 9, TWINT Acquiring 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.

Les opérations de facturation sont bonifiées au contractant à condition que les montants correspondants soient reçus par TWINT Acquiring. Si TWINT Acquiring ne reçoit pas le montant d'une opération de facturation de la part du bailleur de licence TWINT, le contractant ne peut prétendre à aucune bonification.

TWINT Acquiring ne traite aucun versement les samedis, les dimanches et 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 ou en cas d'absence de soutien selon le chiffre 7.3 ne donnent en principe pas droit à une bonification. C'est notamment le cas en présence d'une suspicion légitime de fraude.

En cas de risque d'insolvabilité, de détérioration importante de la solvabilité ou de risque accru de rétro facturation, TWINT Acquiring peut reporter le versement de la bonification de 540 jours au maximum.

Si le contractant n'a pas droit à une bonification pour la raison précitée, TWINT Acquiring est en droit de refuser sans autre forme de procès la bonification, de lui réclamer une bonification déjà versée ou de la compenser. TWINT Acquiring peut également facturer au contractant les frais générés à ce titre (frais de recouvrement, clarifications juridiques, dépenses internes, 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 en particulier pas droit à une bonification:

- 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 exhaustive.

8.3.3. Exclusion de la bonification dans le commerce à distance

En acceptant TWINT dans le commerce à distance, le contractant n'a en particulier 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 d'un 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 exhaustive.

8.3.4. Exclusion de la bonification dans les opérations de facturation

Dans le cadre de l'acceptation de TWINT pour les opérations de facturation, le contractant ne peut prétendre à aucune bonification en cas de non-respect des dispositions suivantes: la facture TWINT ne peut être utilisée que pour le paiement des factures émises à l'utilisateur TWINT par le contractant après la fourniture de la prestation sous-jacente.

Les contractants qui exercent leur activité dans l'une des branches énumérées dans le tableau ci-après ne sont pas concernés par cette exclusion. Ils peuvent utiliser la facture TWINT pour les services décrits, même si la facture correspondante est établie avant la fourniture de la prestation.

Secteur	Service
Assureur	Vente de polices d'assurance et perception de primes
Clubs et associations	Clubs et associations basés sur l'adhésion des membres, p. ex. clubs de sport, de loisirs et privés
Dons	Organisations à but non lucratif et institutions sociales
Paiements de loyers	Paiements de loyers immobiliers
Remboursements d'hypothèques et de crédits	Remboursements d'hypothèques, de crédits et d'autres services financiers
Entreprises d'approvisionnement	Services tels que l'électricité, le gaz, l'eau et la gestion des déchets
Services publics	Autorisations, concessions, amendes et obligations fiscales
Télécommunications	Fournisseurs de téléphonie mobile, d'Internet et de services connexes
Médias et maisons d'édition	Fournisseurs d'abonnements à des médias numériques ou imprimés
Transports publics	Abonnements ou passes, pas les trajets individuels
Institutions sociales sans hébergement	Organismes offrant des services sociaux sans hébergement
Services de crédit à la consommation et de financement	Prestataires de services de crédit à la consommation et de financement tels que cartes de crédit, leasing à la consommation et petits crédits
Caisses de pension	Caisses de pension et institutions de prévoyance professionnelle

En cas de vente de billets, de bons ou d'instruments similaires, la prestation est réputée avoir été fournie lorsque l'événement ou le service sous-jacent ont été mis en œuvre ou se sont achevés (p. ex. avec la fin d'un événement ou d'un voyage).

Pour le reste, le chiffre 8.3.3 s'applique par analogie aux opérations de facturation.

8.4. Taxes

8.4.1. Généralités

Toutes les taxes à verser par le contractant à TWINT Acquiring, et notamment les prix des transactions (avec ou sans commission minimale), sont mentionnées dans la Liste des prix et prestations ou



sont communiquées au contractant d'une autre manière appropriée (p. ex. dans le portail pour commerçants).

Une éventuelle commission forfaitaire est débitée mensuellement d'avance au contractant par voie de compensation. Les prix des transactions sont arrondis pour chaque transaction au centime supérieur conformément aux principes commerciaux, puis additionnés et déduits du montant du versement (règlement net).

Si une tierce partie (comme l'utilisateur TWINT) devait verser une rémunération pour une transaction, cela ne donne pas droit à une réduction de la taxe qui doit être versée par le contractant pour la même transaction.

8.4.2. Frais de bonifications de tiers

TWINT Acquiring 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 Acquiring 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 Acquiring 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 Acquiring 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.

8.4.4. Indemnisation de la charge de travail supplémentaire

En cas de charge de travail supplémentaire causée par le contractant, p. ex. pour des recherches, des investigations, des rétro facturations, des remboursements ou des adaptations manuelles souhaitées par ledit contractant, TWINT Acquiring peut réclamer une indemnité équitable, respectivement facturer les montants forfaitaires publiés sur le site web.

8.5. Impôts

Sauf mention contraire, les taxes pour les produits et services de TWINT Acquiring fixés 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 Acquiring dans le cadre du contrat 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 préventions vis-à-vis de TWINT Acquiring, le contractant en dédommagera intégralement TWINT Acquiring.

9. Reliquidation de transactions

9.1. Avoirs (Credits/Reversals)

Un avoir ne peut être établi par le contractant en faveur d'un utilisateur TWINT que sur la base d'un débit préalablement comptabilisé et ne doit pas dépasser le montant dudit débit (Reversal). 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. La fonction Credit (remboursement sans lien avec une transaction passée) n'est à la disposition du contractant qu'avec l'accord de TWINT Acquiring.

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

9.2. Rétro facturations (Chargebacks) et surveillance de la fraude

TWINT Acquiring a le droit et, selon les prescriptions du bailleur de licence TWINT, est tenu de rétro facturer 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 d'une suspicion légitime de fraude.

En cas de contestation d'une transaction par l'utilisateur TWINT ou l'émetteur TWINT, TWINT Acquiring en informe le contractant, sachant que celui-ci est tenu, en vertu du chiffre 7.3, de fournir à TWINT Acquiring dans les dix (10) jours l'assistance nécessaire, et notamment de fournir les pièces justificatives appropriées, afin de clarifier la situation et de faire valoir la créance envers l'utilisateur TWINT ou de l'émetteur TWINT. Quand le contractant reconnaît d'après un avis de rétro facturation de TWINT Acquiring qu'une transaction est contestée à juste titre par l'utilisateur TWINT et qu'il entend corriger l'erreur de comptabilisation en établissant un avoir en faveur de l'utilisateur TWINT initialement débité, il est tenu d'avertir sans délai (à savoir dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception d'avis de rétro facturation) le département de rétro facturation de TWINT Acquiring par écrit de son intention et de procéder à la bonification annoncée. Si le contractant omet d'en avertir TWINT Acquiring, 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 rétro facturation. C'est au contractant qu'il appartient de demander à l'utilisateur TWINT la restitution d'un éventuel montant deux fois remboursé.

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

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

En cas de dépassement de l'une de ces limites, de transactions frauduleuses excessivement fréquentes ainsi que pendant la clarification d'une suspicion correspondante, TWINT Acquiring est autorisé à reporter la bonification des transactions effectuées pendant jusqu'à 540 jours. Les pénalités et/ou des frais de traitement de dossier du bailleur de licence TWINT sont répercutés sur le contractant.

En cas de fraudes constatées dans le cadre de la surveillance de la fraude, TWINT Acquiring est autorisé à donner en tout temps 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 soupçon de fraude, TWINT Acquiring peut suspendre le traitement de la transaction.

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

9.3. Rétro facturations de transactions UoF TWINT

TWINT Acquiring est autorisé à rétro facturer 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 par l'émetteur TWINT et à les compenser avec le droit à bonification du contractant.



10. Propriété intellectuelle

10.1. Droits de TWINT Acquiring

Tous les droits de propriété intellectuelle (propriété intellectuelle et droits voisins ainsi que droits expectatifs), en particulier les droits sur les brevets, les droits d'auteur, les droits sur les designs et les droits sur les marques ainsi que le savoir-faire relatif au logiciel pour commerçants déjà existant ou à développer pendant la durée du présent contrat appartiennent intégralement à TWINT Acquiring ou au bailleur de licence 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 Acquiring 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 Acquiring, 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 Acquiring 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 Acquiring. Le contractant s'engage à utiliser TWINT Acquiring exclusivement à des fins commerciales (et non à des fins privées).

10.3. Droits sur la marque

Pendant la validité du contrat, le contractant concède à TWINT Acquiring un droit de représenter gratuitement et sans modification les marques et logos du contractant sur les canaux de communication de TWINT Acquiring et dans le cadre de la fourniture de prestations de TWINT Acquiring, 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 Acquiring en s'engageant à les présenter de façon bien visible. Le contractant s'engage par ailleurs à obtenir l'accord écrit de TWINT Acquiring pour des documents établis par ses soins avant leur impression ou toute forme de publication (sur Internet p. ex.) si des logos de TWINT Acquiring y sont utilisés ou que TWINT Acquiring y est nommément mentionné.

10.4. Violation de droits par le contractant

En cas de violation des dispositions sous ce chiffre, TWINT Acquiring 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 Acquiring ou TWINT SA est de ce fait mis en cause, le contractant est tenu d'en indemniser TWINT Acquiring ou le bailleur de licence TWINT.

11. Protection des données

11.1. Généralités

Les parties contractantes s'engagent à respecter les dispositions de la loi fédérale 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 par lui qui ont accès à des données confidentielles ou sensibles.

TWINT Acquiring et le contractant prennent toutes les mesures nécessaires pour prévenir l'usage abusif, 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 services proposés. Pour la transmission des données, TWINT Acquiring recourt à des mécanismes de cryptage qui empêchent en principe toute personne non autorisée de consulter des données confidentielles. Le risque que les données puissent être consultées par des personnes non autorisées ne peut toutefois pas être totalement exclu. Certaines caractéristiques techniques de l'établissement de la connexion (p. ex. connexion par téléphone portable) ne peuvent pas être cryptées.

11.3. Traitement et transmission des données

Le contractant donne expressément pouvoir à TWINT Acquiring pour obtenir auprès de tiers, avant l'entrée en vigueur et pendant la validité du contrat, toutes les informations sur le contractant que TWINT Acquiring juge importantes en rapport avec le contrat et la fourniture des prestations qui y sont prévues. TWINT Acquiring est en outre autorisé à transmettre des données sur le contractant découlant du contrat à certains tiers désignés par TWINT Acquiring (bailleur de licence TWINT, opérateur de services de réseau ou établissements financiers, p. ex.) afin d'évaluer les éventuels risques de solvabilité et autres ou pour traiter les transactions.

Le contractant prend connaissance du fait que TWINT Acquiring transmet des données le concernant (notamment des données de base et sur les transactions) au bailleur de licence TWINT. Celui-ci utilise les données pour traiter les paiements et fournir des services dans les domaines des paiements, du marketing mobile et des services à valeur ajoutée.

TWINT Acquiring veille à ce que, sans l'accord explicite du contractant, le bailleur de licence TWINT n'utilise pas et ne transmette pas d'éventuelles données reçues de TWINT Acquiring concernant des clients finaux du contractant spécifique afin de procéder à une sélection directe négative ou positive des clients finaux potentiels d'une autre entreprise spécifique qui, dans l'activité principale du contractant, se trouve en concurrence directe avec ce dernier.

Le contractant prend connaissance du fait que les données (et en particulier les données de base et sur les transactions) liées à la conclusion et à l'exécution du contrat peuvent être traitées en Suisse et dans des pays de l'UE. TWINT Acquiring 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 dispositions expresses contraires, le contractant répond en particulier des dommages causés par lui ou par des tiers qu'il a mandatés à TWINT Acquiring en raison d'une mauvaise exécution de ses ou de leurs obligations, notamment dans le domaine technique, organisationnel et administratif. TWINT Acquiring est en particulier autorisé à réclamer au contractant des dommages et intérêts ainsi que des pénalités et/ou des frais de traitement de dossier pour des dommages imputables à une violation fautive des obligations par celui-ci ou des tiers mandatés par celui-ci ainsi qu'à lui facturer d'éventuels autres frais



liés au cas. Le contractant en exonère pleinement TWINT Acquiring 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 Acquiring décline toute responsabilité pour les opérateurs de réseaux, fabricants de logiciels de caisse et prestataires de services de paiement (PSP) et tiers semblables et rejette également, dans les limites de ce qu'autorise la loi, toute responsabilité pour le matériel informatique et les logiciels nécessaires à l'exploitation des services.

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

Sauf dispositions expresses contraires, la responsabilité de TWINT Acquiring 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 Acquiring ou des tiers mandatés ne pourra être invoquée. Dans les limites de ce qu'autorise la loi, TWINT Acquiring décline toute responsabilité pour les dommages consécutifs, manques à gagner et pertes de données.

13. Notifications et communication

Les communications à l'attention du contactant (y c. dans le cas du chiffre 14) se font en principe par écrit. «Par écrit» signifie au choix de TWINT Acquiring également par voie postale ou électronique (p. ex. par e-mail ou par le biais d'une plateforme comme le portail pour commerçants mise à disposition par TWINT Acquiring dans le cadre d'une prestation de service). Les communications par e-mail se font à l'adresse e-mail indiquée par le contractant, et elles sont considérées comme notifiées indépendamment de leur prise de connaissance effective. Il appartient au contractant de tenir à jour l'adresse e-mail indiquée et 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. TWINT Acquiring décline toute responsabilité pour les dommages liés à des messages transmis à TWINT Acquiring ou envoyés par TWINT Acquiring par courrier électronique ordinaire ou à l'aide d'un autre système de messagerie électronique.

14. Modifications et compléments apportés aux CG ou aux taxes

Les modifications et compléments apportés au contrat ou aux CG et aux autres parties intégrantes doivent être établis sous une forme qui permet 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 ne justifie pas de modification/complément du contrat.

TWINT Acquiring se réserve le droit de modifier les CG en tout temps ainsi que d'adapter les taxes et d'en introduire de nouvelles. Ces modifications sont notifiées 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 concerné par écrit dans un délai de 20

jours à compter de la notification des modifications avec effet à la date d'entrée en vigueur de celles-ci. Le fait de ne pas résilier le contrat est assimilé à une approbation des modifications par le contractant.

La prise de mesures de sauvegarde conformément au chiffre 2.6, les modifications du système conformément au chiffre 5.1 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 relatives à l'utilisation

Les éventuelles dispositions légales régissant l'exploitation et l'utilisation de téléphones portables, 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 ni être proposées, ni être utilisées à l'étranger sans le consentement de TWINT Acquiring.

Le contractant prend acte que des circonstances contraignantes légalement TWINT Acquiring 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 Acquiring tous les renseignements dont TWINT Acquiring 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

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et, sous réserve du chiffre 2.3, entre en vigueur avec l'envoi de la confirmation électronique de la conclusion du processus d'inscription et de l'octroi par TWINT Acquiring au contractant de l'autorisation provisoire d'accepter le système de paiement TWINT.

16.2. Résiliation ordinaire

Le contrat peut être résilié par chacune des parties pour la fin d'un mois civil moyennant le respect d'un délai de résiliation d'un mois.

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 tous moments autorisées à résilier le contrat avec effet immédiat. Sont en particulier considérées comme de justes motifs:

- les violations graves ou récurrentes de dispositions du contrat par le contractant;
- une modification majeure des rapports de propriété et 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 anomalies dans des transactions décomptées;



- une dégradation importante de la solvabilité, un risque d'insolvabilité ou l'introduction d'une procédure d'insolvabilité à l'encontre du contractant;
- la violation des droits d'utilisation et d'auteur de TWINT Acquiring par le contractant;
- une demande du bailleur de licence TWINT;
- un risque d'atteinte grave au bon fonctionnement ou à la réputation du système de paiement TWINT.

16.4. Dissolution du contrat

Si le contractant n'a pas effectué de transactions pendant deux (2) ans, le contrat peut être dissous à tout moment sans qu'il soit nécessaire de le résilier.

16.5. Conséquences de la résiliation du contrat

Les obligations découlant des chiffres 7.2, 7.3, 10, 11, 12, 16.5, 17.2 et 17.6 subsistent après la fin du contrat.

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

En cas de résiliation d'un contrat, TWINT Acquiring 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 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 contre le contractant ou qu'une plainte pénale a été déposée contre lui, TWINT Acquiring 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 Acquiring

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

17.2. Interdiction de céder et de compenser

Le contractant ne peut céder ou mettre en gage ses droits vis-à-vis de TWINT Acquiring qu'avec l'accord écrit préalable de TWINT Acquiring. La compensation par le contractant de ses créances envers TWINT Acquiring présuppose également l'accord écrit préalable de TWINT Acquiring. TWINT Acquiring 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 Acquiring qui résultent du contrat et à agir à cet effet au nom de TWINT Acquiring.

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

17.4. Renonciation aux droits

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

17.5. Clause de sauvegarde

Si une disposition du contrat (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 est Zurich.