



Condizioni generali per l'accettazione di TWINT

1. Ambito di validità, servizi e prezzi, requisiti per l'accettazione di TWINT e definizioni	2
1.1. Ambito di validità	2
1.2. Servizi e prezzi	2
1.3. Requisiti per l'accettazione di TWINT	2
1.4. Definizioni	2
2. Contraente	3
2.1. Registrazione e identificazione del contraente	3
2.2. Punti di accettazione	4
2.3. Autorizzazione provvisoria per l'accettazione di TWINT	4
2.4. Appartenenza settoriale (Merchant Category Code (MCC); standard)	4
2.5. Divieto di subacquisizione	4
2.6. Modifiche da parte del contraente	4
2.7. Rapporto giuridico tra il contraente e l'utente TWINT	4
2.8. Verifica del rischio	4
3. Infrastruttura del contraente	5
3.1. Informazioni generali	5
3.2. Integrazione nelle operazioni di vendita diretta	5
3.2.1. Integrazione diretta	5
3.2.2. Small Business Solutions: codice QR	5
3.2.3. Terminale hardware	5
3.3. Integrazione nelle operazioni a distanza	5
3.3.1. Collegamento diretto all'e-commerce shop online	6
3.3.2. Collegamento plug-in all'e-commerce shop online	6
3.3.3. Collegamento PSP all'e-commerce shop online	6
3.3.4. m-commerce nelle app e negli shop online mobili (AppSwitch TWINT)	6
3.3.5. m-commerce nelle app ed e-commerce con utente TWINT registrato (TWINT UoF)	6
3.3.6. Small Business Solutions: link di pagamento	7
3.4. Integrazione nelle operazioni con pagamento dietro fattura TWINT	7
3.4.1. Fattura cartacea o digitale con codice QR	7
3.4.2. Pulsante «Fattura»	7
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	8
4.5. Ricorso a prestazioni per l'accettazione di più acquirer	8
5. Sistema di autorizzazione e di fatturazione di TWINT Acquiring e software per rivenditori	8
5.1. Informazioni generali	8
5.2. Autorizzazione	8
5.3. Giustificativi di transazione	8
5.4. Elaborazione della transazione e conteggio	8
5.5. Portale per rivenditori	8
6. Accettazione di TWINT	9
6.1. Obblighi generali del contraente	9
6.2. Esclusione dell'accettazione di TWINT	9
6.3. Accettazione di TWINT nelle operazioni di vendita diretta	9
6.3.1. Informazioni generali	9
6.3.2. Obblighi di verifica	9
6.4. Accettazione di TWINT nelle operazioni a distanza	9
6.4.1. Informazioni generali	9
6.4.2. Operazioni a distanza per posta, via e-mail ecc.	9
6.4.3. TWINT Express Checkout	9

6.5. Accettazione di TWINT nelle operazioni con pagamento dietro fattura	9
6.5.1. Informazioni generali	9
6.5.2. Rinuncia a intraprendere misure contro gli utenti TWINT	10
6.5.3. Fatturazione per terzi	10
7. Obblighi di custodia, di consegna e di assistenza	10
7.1. Informazioni generali	10
7.2. Obbligo di custodia	10
7.3. Obbligo di consegna e assistenza	10
8. Accredito, commissioni e imposte	10
8.1. Modalità di accredito	10
8.1.1. Aspetti generali	10
8.1.2. Conto per la ricezione degli accrediti	10
8.1.3. Valuta di accredito	10
8.1.4. Avviso di accredito	10
8.2. Diritto di accredito del contraente	10
8.3. Esclusione del diritto di accredito	10
8.3.1. Informazioni generali	10
8.3.2. Esclusione dell'accredito nelle operazioni di vendita diretta	11
8.3.3. Esclusione dell'accredito nelle operazioni a distanza	11
8.3.4. Esclusione dell'accredito nelle operazioni con pagamento dietro fattura	11
8.4. Commissioni	11
8.4.1. Informazioni generali	11
8.4.2. Spese di accredito di terzi	11
8.4.3. Ritardo di pagamento	12
8.5. Imposte	12
9. Annullamento retroattivo di transazioni	12
9.1. Riaccrediti (credit/reversal)	12
9.2. Riaddebiti (chargeback) e monitoraggio antifrode	12
9.3. Riaddebito delle transazioni TWINT UoF	12
10. Proprietà intellettuale	12
10.1. Diritti di TWINT Acquiring	12
10.2. Concessione di diritti di godimento	13
10.3. Diritti sui marchi	13
10.4. Violazione di diritti da parte del contraente	13
11. Protezione dei dati	13
11.1. Informazioni generali	13
11.2. Sicurezza dei dati su Internet	13
11.3. Elaborazione e divulgazione dei dati	13
12. Responsabilità	13
13. Avvisi e comunicazione	14
14. Modifiche e integrazioni delle CG e delle commissioni	14
15. Riserva di disposizioni di legge e restrizioni legali locali all'utilizzo	14
16. Entrata in vigore, durata e conclusione	14
16.1. Entrata in vigore e durata	14
16.2. Disdetta ordinaria	14
16.3. Disdetta straordinaria	14
16.4. Rescissione del contratto	14
16.5. Conseguenze della cessazione del contratto	15
17. Disposizioni finali	15



17.1. Diritto di impartire istruzioni di TWINT Acquiring.....	15
17.2. Diritto di cessione e di compensazione.....	15
17.3. Coinvolgimento di terzi, trasferimento di diritti	15
17.4. Rinuncia ai diritti	15
17.5. Clausola salvatoria	15
17.6. Diritto applicabile e foro giuridico competente.....	15

1. Ambito di validità, servizi e prezzi, requisiti per l'accettazione di TWINT e definizioni

1.1. Ambito di validità

TWINT Acquiring SA (di seguito denominata «**TWINT Acquiring**») è una società anonima svizzera con sede a Zurigo. Si tratta di una società licenziataria di 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 denominate «**CG**») disciplinano i diritti e gli obblighi tra il contraente e TWINT Acquiring in relazione all'accettazione e all'utilizzo del sistema di pagamento TWINT.

Il sistema TWINT comprende funzioni dei settori di payment e servizi a valore aggiunto descritti dettagliatamente sul sito web www.twint.ch.

1.2. Servizi e prezzi

Nel quadro del presente accordo, TWINT Acquiring consente al contraente di accettare TWINT come mezzo di pagamento senza contanti e assicura l'elaborazione delle transazioni così generate. Per determinati servizi è necessaria la stipula di un accordo separato.

I prezzi per lo svolgimento delle transazioni attraverso il sistema di pagamento TWINT nonché le ulteriori commissioni sono riportati nell'[Indice dei prezzi e delle prestazioni](#) attualmente in vigore. Ai sensi del punto 14 delle presenti CG, TWINT Acquiring è autorizzata a adeguare l'Indice dei prezzi e delle prestazioni nonché i prezzi e le commissioni in esso contenuti.

1.3. Requisiti per l'accettazione di TWINT

I requisiti per l'esecuzione dei pagamenti sono costituiti dall'utilizzo di un'infrastruttura compatibile con il sistema TWINT e dall'impiego delle applicazioni necessarie sia da parte del contraente sia da parte dell'utente TWINT.

1.4. Definizioni

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

Acquirer	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 tale scopo dispone dell'autorizzazione del licenziante TWINT.
Codice	Token numerico o alfanumerico utilizzato per l'esecuzione di un processo di pagamento senza contanti.

Operazioni a distanza	Transazioni eseguite in assenza dell'utente TWINT e dell'app TWINT presso il punto vendita. Queste transazioni vengono eseguite in particolare tramite e-commerce, m-commerce, link di pagamento o e-mail.
E-commerce	Transazioni in cui la vendita di beni o servizi viene effettuata tramite un sito web.
Riaccredito (credit/reversal)	Riaccredito totale o parziale di una transazione all'utente 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».
Portale per rivenditori	Applicazione web con cui il contraente può reperire dati e report (ad es. avvisi di accredito) in relazione all'accettazione del mezzo di pagamento TWINT e gestire autonomamente i propri dati di base nonché altre impostazioni. Il contraente può inoltre percepire altre componenti del software per i rivenditori tramite il portale per rivenditori. TWINT Acquiring può inoltre inviare al contraente messaggi tramite il portale per rivenditori.
Software per rivenditori	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 AppSwitch, il portale per rivenditori e la relativa documentazione di programma.
Terminale hardware	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.
Infrastruttura	Dispositivi tecnici da attribuire al contraente per l'accettazione di TWINT.
M-commerce	Transazioni in cui la vendita di beni o servizi e l'esecuzione della transazione avvengono tramite un dispositivo terminale mobile.
Merchant Category Code (MCC)	Classificazione settoriale prefissata dal licenziante TWINT per l'assegnazione dei contraenti a una o più categorie settoriali da parte dell'acquirer.
Commissione minima	Commissione minima per la transazione da corrispondere per ogni transazione indipendentemente dalla sua entità.
Link di pagamento	Web link condivisibile sotto forma di URL o codice QR che permette una procedura di pagamento tramite un app TWINT.
Payment Service Provider (PSP)	Mette a disposizione dei rivenditori mezzi di pagamento elettronici per operazioni a distanza tramite un'applicazione (terminale virtuale).



Operazioni di vendita diretta	Transazioni eseguite in presenza fisica da parte dell'utente TWINT e nell'app TWINT presso il punto vendita («point of sale»).
Codice QR	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 codici QR sia statici sia dinamici.
Operazioni con pagamento dietro fattura	Transazioni con carattere di fattura, ad es. fattura TWINT. Le transazioni possono essere postdate dal rivenditore o dall'utente TWINT, in modo che vengano eseguite in futuro.
Riaddebito (chargeback)	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 TWINT o dell'emittente di TWINT. Il diritto di riaddebito del contraente decade.
Small Business Solution	Pagamento con TWINT in base a adesivi con codice QR o link di pagamento per transazioni di importi fissi o variabili.
Transazione	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.
Giustificativo di transazione	Serve a documentare una transazione eseguita. Per ogni transazione vengono generati due (2) giustificativi, trasmessi individualmente da TWINT Acquiring al contraente e all'utente TWINT. A quest'ultimo, il giustificativo della transazione viene trasmesso direttamente nell'app TWINT.
AppSwitch TWINT	Esecuzione di un pagamento all'interno di un app o di uno shop online mobile del contraente. A questo scopo, nell'ambito del processo di check-out l'utente TWINT passa dall'app o dallo shop online mobile del contraente all'app TWINT e poi di nuovo all'app o allo shop online mobile del contraente.
Transazioni TWINT Express Checkout	Transazioni a distanza in cui un processo di pagamento abbreviato è reso possibile dalla trasmissione automatica di informazioni fornite dagli utenti TWINT al contraente.
Emittente di TWINT (issuer)	Parte autorizzata dal licenziante TWINT all'emissione dell'app TWINT.
Licenziante TWINT	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.
Utente TWINT	Partecipante registrato presso un emittente di TWINT che acquista beni e/o servizi offerti dal contraente pagandoli senza contanti via TWINT (transazione).

Fattura TWINT	Operazione con pagamento dietro fattura che consente agli utenti TWINT di disporre il pagamento di fatture QR specificando la data di esecuzione.
App TWINT	Applicazione messa a disposizione dall'emittente di TWINT ai suoi utenti 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.
Interfaccia TWINT	Specifica 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.
Sistema TWINT	Comprende funzioni nel settore dei servizi a valore aggiunto descritte sul sito www.twint.ch . Il sistema di pagamento TWINT è parte del sistema TWINT.
TWINT UoF	Con TWINT User-on-File (UoF), un utente TWINT concede a un rivenditore un'autorizzazione permanente per addebitare sul proprio conto TWINT una transazione senza una conferma separata da parte dell'utente TWINT. L'utente TWINT può revocare in qualsiasi momento questa autorizzazione nell'app TWINT.
Pre-autorizzazione di TWINT	L'utente TWINT autorizza una volta sola e in anticipo il rivenditore a 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.
Sistema di pagamento TWINT	Sistema di autorizzazione e di fatturazione elettronico gestito dal licenziante TWINT per l'elaborazione delle transazioni.
Link di pagamento	Link web inviabile sotto forma di URL o di codice QR che consente un processo di pagamento tramite un app TWINT.

2. Contraente

2.1. Registrazione e identificazione del contraente

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. 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 Acquiring a verificare le informazioni fornite (anche con l'aiuto di terzi).

Il contraente autorizza inoltre espressamente la pubblicazione, da parte di TWINT Acquiring 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 rivenditori pubblicamente accessibile.

Su richiesta, il contraente presenta ulteriori documenti in relazione alla registrazione e all'identificazione.

2.2. Punti di accettazione

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

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

TWINT Acquiring può in qualsiasi momento rifiutare o cancellare la registrazione dei rivenditori oppure sospendere la l'esecuzione di transazioni.

2.3. Autorizzazione provvisoria per l'accettazione di TWINT

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

Qualora la verifica dei rischi dovesse dare esito negativo, il contratto 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 Acquiring lo comunicherà per iscritto al contraente e disporrà quindi, fatta riserva delle disposizioni di cui al punto **8.3** e delle disposizioni di legge, il versamento in un'unica soluzione di tutti gli accrediti eventualmente maturati.

2.4. Appartenenza settoriale (Merchant Category Code (MCC); standard

Il contraente è attivo nella/e categoria/e settoriale/i da esso indicata/e 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; 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 Acquiring è autorizzata a richiedere al contraente documenti per valutare la liceità del suo modello di attività.

2.5. Divieto di subacquisizione

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

2.6. Modifiche da parte del contraente

In caso di modifiche da parte del contraente – relative, ad esempio, alla forma giuridica, all'attività aziendale esercitata, all'indirizzo, alla relazione bancaria, ai rappresentanti legali, ai punti vendita o agli shop online – il contraente è tenuto a comunicarle immediatamente per iscritto TWINT Acquiring o ad apportare immediatamente e personalmente le opportune modifiche nel portale per rivenditori. TWINT Acquiring 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 TWINT Acquiring a tale proposito. A fronte di simili cambiamenti di rilievo, TWINT Acquiring è autorizzata a rescindere il contratto con effetto immediato. Fino a quando non sarà stata informata per iscritto in merito a una successione legale, TWINT Acquiring 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 esempio, un eccesso di indebitamento o la richiesta di una procedura di insolvenza, il contraente è tenuto a informarne immediatamente TWINT Acquiring. TWINT Acquiring è autorizzata a adottare immediatamente, a propria discrezione, misure idonee, in particolare un adeguamento dei tempi di accredito, a trattenere crediti, a esigere opportune garanzie o a rescindere con effetto immediato il contratto.

TWINT Acquiring 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). Su richiesta, il contraente fornirà le informazioni necessarie (incluso il conto annuale).

2.7. Rapporto giuridico tra il contraente e l'utente TWINT

Le obiezioni giuridiche risultanti da operazioni con utenti 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 TWINT. Restano riservate le regole concernenti gli accrediti (credit/reversal) e i riaddebiti (chargeback) secondo il punto **9**. A tale proposito, il contraente si impegna a procedere contro l'utente TWINT unicamente nel caso in cui non gli spetti alcun diritto di riaccredito nei confronti di TWINT Acquiring (punto **8.3**) e abbia già rimborsato interamente a TWINT Acquiring gli accrediti già ricevuti.

2.8. Verifica del rischio

TWINT Acquiring può eseguire in qualsiasi momento una verifica del rischio in relazione al contraente, in particolare in caso di modifiche da parte del contraente ai sensi del punto **2.6** o fondato sospetto di truffa. Durante la verifica del rischio, TWINT Acquiring può differire il pagamento e, in caso di esito negativo, sospendere



l'esecuzione di transazioni o terminare in via straordinaria il rapporto contrattuale.

3. Infrastruttura del contraente

3.1. Informazioni generali

L'accettazione del sistema TWINT richiede l'utilizzo di un'infrastruttura compatibile con il sistema TWINT e con il software del rivenditore. Una panoramica dei requisiti tecnici è disponibile sul sito www.twint.ch o nel portale per rivenditori.

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 Acquiring o da partner indicati da TWINT Acquiring.

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 garantire l'integrazione secondo le specifiche di interfaccia attuali messe a disposizione oppure secondo la guida per l'installazione. La certificazione dell'integrazione da parte di TWINT Acquiring è una condizione necessaria per la messa in esercizio del sistema TWINT presso il contraente.

TWINT Acquiring si riserva il diritto di modificare o di integrare il software per rivenditori sotto il profilo tecnico e organizzativo. Se tale modifica o integrazione comporta adeguamenti dell'infrastruttura, il contraente è tenuto ad accertarsi che tali adeguamenti vengano apportati a proprie spese entro il termine stabilito da TWINT Acquiring e vengano certificati da TWINT Acquiring una volta conclusa la programmazione. Ciò vale anche per gli adeguamenti dell'infrastruttura dovuti a adeguamenti del sistema apportati da TWINT Acquiring.

L'esercizio del sistema TWINT pone dei requisiti alla rete di comunicazione (in particolare per il collegamento a Internet) sia per il contraente sia per l'utente 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 attraverso un codice QR, un codice (alfa)numerico o un link di pagamento presuppone che l'app TWINT disponga di una connessione a 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 Acquiring in caso di smarrimento o di sospetto di accesso non autorizzato. In caso di sospetto di abuso o per altri motivi oggettivi, TWINT Acquiring 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 esposizione del codice QR o del codice (punto 3.2.1).
- Small Business Solution (SBS) con codice QR: TWINT Acquiring mette a disposizione adesivi con codice QR per importi fissi e variabili (punto 3.2.2).

- Terminale hardware: impiego di un terminale hardware con accettazione integrata di TWINT e esposizione del codice QR o del codice (punto 3.2.3).

- Pre-autorizzazione: uso della pre-autorizzazione (punto 5.2).

3.2.1. Integrazione diretta

L'integrazione diretta richiede l'integrazione dell'interfaccia TWINT e di eventuali ulteriori componenti del software per rivenditori nell'infrastruttura (sistemi di cassa, sistemi di prenotazione alberghiera, distributori di benzina ecc.) del contraente. L'integrazione diretta può essere associata a condizioni specifiche prestabilite da TWINT Acquiring.

3.2.2. Small Business Solutions: codice QR

Il contraente ha la possibilità di utilizzare gli adesivi con codice QR messi a disposizione da TWINT Acquiring per effettuare transazioni con importi fissi o variabili.

Qualora il contraente aggiunga al codice QR i campi modulo da compilare a cura dell'utente TWINT si applicano le condizioni aggiuntive specifiche indicate nel portale per rivenditori. In particolare, il contraente assicura che i dati raccolti dall'utente TWINT verranno utilizzati esclusivamente ai fini dell'elaborazione della transazione. È vietato l'utilizzo per scopi di marketing.

Se nell'ambito di una transazione sono stati compilati campi modulo, TWINT Acquiring può mettere a disposizione dell'utente TWINT le informazioni fornite sotto forma di estratto. Questo estratto può contenere dati di contatto del contraente, in particolare nome e cognome del contraente, indirizzo, URL della homepage, e-mail dell'assistenza e/o numero di telefono dell'assistenza.

3.2.3. Terminale hardware

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

- Collegamento diretto dell'e-commerce allo shop online: integrazione diretta del sistema TWINT nello shop online con indicazione di un codice QR o di un codice (punto 3.3.1).
- Collegamento al plug-in dell'e-commerce nello shop online: integrazione dell'interfaccia TWINT tramite un plug-in di uno shop online con indicazione di un codice QR o di un codice (punto 3.3.2).
- Collegamento del PSP dell'e-commerce nello shop online: esecuzione della transazione tramite un fornitore di servizi di pagamento (Payment Service Provider, PSP) con indicazione di un codice QR o di un codice (punto 3.3.3).
- m-commerce nelle app e negli shop online mobili (AppSwitch TWINT): integrazione del sistema TWINT nell'app del contraente con passaggio automatico dall'app del contraente all'app TWINT (punto 3.3.4).
- m-commerce nelle app ed e-commerce con utente TWINT registrato: integrazione del sistema TWINT nell'app del



contraente (oppure tramite PSP) con registrazione dell'utente TWINT (TWINT UoF) (punto 3.3.5).

- Small Business Solution (SBS) con link di pagamento: il contraente può creare i link di pagamento nel portale per rivenditori (punto 3.3.6).

3.3.1. Collegamento diretto all'e-commerce shop online

Il collegamento diretto richiede l'integrazione dell'interfaccia TWINT e di eventuali altre componenti del software per rivenditori 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 Acquiring. Il relativo modulo è disponibile sul sito web di TWINT Acquiring. TWINT Acquiring si riserva il diritto di rigettare la richiesta senza indicarne la motivazione. Una volta autorizzato il collegamento diretto tramite TWINT Acquiring, TWINT Acquiring 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 Acquiring nella propria infrastruttura da parte di TWINT.

3.3.2. Collegamento plug-in all'e-commerce shop online

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

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

3.3.3. Collegamento PSP all'e-commerce shop online

Il contraente ha la possibilità di avvalersi dei servizi di un fornitore di servizi di pagamento (PSP) per l'elaborazione di transazioni. Il presupposto è che il sistema TWINT sia integrato nella piattaforma di pagamento del PSP e sia certificato da TWINT Acquiring. Nei confronti di TWINT Acquiring, le operazioni del PSP si considerano eseguite dal contraente.

3.3.4. m-commerce nelle app e negli shop online mobili (AppSwitch TWINT)

TWINT Acquiring può essere utilizzata anche per il pagamento di beni e/o servizi che il contraente offre in un'app o all'interno di uno shop online mobile. Per eseguire un pagamento, nell'ambito del processo di check-out l'utente di TWINT viene deviato con l'aiuto dell'AppSwitch dall'app del contraente o dallo shop online mobile del contraente sull'app TWINT dove effettua il pagamento. In seguito, l'app o lo shop online 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 dello shop online mobile richiede l'integrazione della funzionalità AppSwitch TWINT da parte del contraente nella propria infrastruttura. A tale scopo, TWINT Acquiring o un PSP autorizzato da TWINT Acquiring mette a disposizione del contraente un kit di sviluppo software (di seguito denominato «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 Acquiring. Una volta effettuata la programmazione, il contraente è tenuto a far

certificare l'integrazione della funzionalità AppSwitch TWINT da parte di TWINT Acquiring.

3.3.5. m-commerce nelle app ed e-commerce con utente TWINT registrato (TWINT UoF)

Nel caso dell'e-commerce e dell'm-commerce sussiste 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 o presso un PSP autorizzato da TWINT Acquiring. 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 Acquiring. L'utente 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 opportunamente certificata da TWINT Acquiring (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 TWINT di questa condizione al momento della conclusione di un negozio giuridico che provoca addebiti ricorrenti di TWINT UoF.
- L'utente 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 sei (6) mesi uno dall'altro, il contraente informa in modo adeguato l'utente TWINT di effettuare un addebito almeno sette (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 Acquiring:

- 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 verifica che il certificato esibito in una transazione di TWINT UoF provenga effettivamente dal contraente.

Su richiesta, il contraente deve fornire a TWINT Acquiring la relativa prova di conformità.



TWINT Acquiring fornisce al contraente la documentazione con le specifiche dell'implementazione della sua app e del suo sito web sul sito web di TWINT Acquiring. Il contraente conferma di aver visionato, letto e compreso tale documentazione e di averla implementata con l'attivazione di TWINT UoF. TWINT Acquiring 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 il termine stabilito da TWINT Acquiring.

3.3.6. Small Business Solutions: link di pagamento

Il contraente può utilizzare i link di pagamento creati nel portale per rivenditori per lo svolgimento di transazioni con importi variabili.

TWINT Acquiring può stabilire che il link di pagamento debba contenere dei campi modulo. In questo caso, valgono le condizioni supplementari riportate a tale proposito nel portale per rivenditori. In particolare, il contraente garantisce di utilizzare i dati raccolti dagli utenti TWINT esclusivamente per lo svolgimento delle transazioni. È vietato l'uso a scopi di marketing.

TWINT Acquiring può mettere a disposizione dell'utente TWINT le informazioni fornite sotto forma di estratto. Questo estratto può contenere i dati di contatto del contraente, in particolare nome e cognome del contraente, indirizzo, URL della homepage, e-mail dell'assistenza e/o numero di telefono dell'assistenza.

3.4. Integrazione nelle operazioni con pagamento dietro fattura TWINT

Il contraente ha le seguenti possibilità di utilizzo del sistema TWINT per l'elaborazione delle transazioni nell'ambito delle operazioni con pagamento dietro fattura:

- Fattura cartacea o digitale con codice QR: emissione di una fattura fisica o digitale con Swiss QR Code (punto 3.4.1).
- Pulsante «Fattura»: integrazione di un pulsante «Fattura» online in una fattura digitale o in un canale digitale del contraente (punto 3.4.2).

3.4.1. Fattura cartacea o digitale con codice QR

Il contraente può emettere fatture con Swiss QR Code secondo lo standard ISO 20022 e attivare il pagamento tramite il sistema di pagamento TWINT. Il recapito all'utente TWINT può avvenire in forma fisica o digitale; la generazione del codice QR è identica in entrambi i casi.

L'utilizzo richiede che il contraente crei nel suo software di fatturazione un record di dati di pagamento in formato Swiss QR Bill (standard SPC) che contenga almeno i dati del beneficiario del pagamento (nome, indirizzo, IBAN o QR-IBAN), la valuta di pagamento, il tipo di riferimento e il numero di riferimento, e che tali dati siano visualizzati sulla fattura sotto forma di Swiss QR Code. Il sistema di pagamento TWINT supporta i tipi di riferimento RRR e SCOR nonché i pagamenti esclusivamente in CHF.

Il contraente assicura che ogni fattura contenga un riferimento univoco e valido e che il codice QR sia visualizzato correttamente.

3.4.2. Pulsante «Fattura»

Al posto o in aggiunta alla scansione di un codice QR (punto 3.4.1), il contraente ha la possibilità di integrare nella sua fattura digitale o in un canale digitale (ad es. e-mail, portale clienti, web shop, app, servizio di messaggistica) un pulsante online (pulsante «Fattura») messo a disposizione da TWINT Acquiring. Il pulsante «Fattura» si basa su un link di pagamento fornito da TWINT Acquiring, che contiene i dati di pagamento della rispettiva QR-fattura in forma codificata. Se l'utente TWINT clicca sul pulsante «Fattura», viene

reindirizzato all'app TWINT, dove il pagamento viene visualizzato ai fini della conferma senza dover scansionare un codice QR.

Il contraente è responsabile della corretta generazione e codifica del contenuto del link di pagamento nonché della sua integrazione nel pulsante «Fattura» secondo le specifiche fornite da TWINT Acquiring. Per il record di dati di pagamento valgono gli stessi requisiti di cui al punto 3.4.1 (tipo di riferimento, valuta, riferimento univoco).

TWINT Acquiring mette a disposizione il pulsante «Fattura» nelle varianti linguistiche e di visualizzazione predefinite; non è consentito modificare autonomamente l'aspetto o il link.

4. Obblighi del contraente

4.1. Obblighi di diligenza generali

Il contraente è tenuto a formare in misura adeguata il proprio personale sul corretto trattamento e utilizzo dell'infrastruttura necessaria dal lato del contraente per il sistema di pagamento TWINT nonché con riferimento agli obblighi connessi all'accettazione di TWINT. Egli informa inoltre le proprie collaboratrici e 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 Acquiring mette a disposizione del contraente, per l'utilizzo del portale per rivenditori, dati di identificazione personalizzati dell'utente con una password (di seguito denominati «dati di login»). I diritti di amministratore consentono l'accesso al portale per rivenditori. Il contraente gestisce i diritti di accesso in questione nel portale per rivenditori ed è tenuto ad assicurare una sufficiente protezione dei dati di login contro l'accesso da parte di terzi non autorizzati.

Chi si identifica nei confronti di TWINT Acquiring utilizzando i dati di login è considerato come legittimato dal contraente all'utilizzo del portale per rivenditori. TWINT Acquiring 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 Acquiring. Il contraente è responsabile di tutte le azioni commesse da terzi utilizzando i dati di login. Tali azioni vengono imputate direttamente al contraente.

4.3. Aggiornamenti del software

TWINT Acquiring effettua aggiornamenti regolari dell'acquirer software / software per rivenditori. 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 Acquiring 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 Acquiring. 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 PCI DSS (quali fornitori di servizi di pagamento o gestori di reti) che trasmettono le transazioni a TWINT Acquiring su incarico del contraente. I costi sostenuti in relazione al collegamento del terzo con il contraente o con TWINT Acquiring, in particolare le spese dovute per l'attivazione, sono a carico del contraente. Quest'ultimo si assume anche eventuali danni causati da ritardi ed errori nel collegamento.

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

Il trasferimento di dati dall'infrastruttura del contraente al sistema gestito da TWINT Acquiring 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/integrazione viene effettuata tecnicamente tramite una terza parte (ad esempio un fornitore di servizi di pagamento o un integratore) è inoltre necessario che questa terza parte e la connessione/integrazione da essa gestita siano adeguatamente certificate o approvate da TWINT Acquiring. Se questa certificazione o approvazione viene meno, il contraente non può più elaborare i pagamenti tramite TWINT Acquiring. In questo caso deve affidarsi esclusivamente alla terza parte incaricata. TWINT Acquiring 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 Acquiring dovrà elaborare.

5. Sistema di autorizzazione e di fatturazione di TWINT Acquiring e software per rivenditori

5.1. Informazioni generali

TWINT Acquiring mantiene operativo e gestisce il software per rivenditori 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 per rivenditori. TWINT Acquiring non è in grado di fornire alcuna garanzia a tale riguardo. TWINT Acquiring è autorizzata a interrompere l'esercizio del sistema e/o del software per rivenditori 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 per rivenditori non può sostituire una regolare contabilità allestita secondo le norme del diritto fiscale o secondo le disposizioni in materia di tenuta dei conti. TWINT Acquiring esclude qualsiasi garanzia in tale contesto.

TWINT Acquiring si riserva il diritto di modificare o di integrare il software per rivenditori sotto il profilo tecnico e organizzativo. Se ciò comporta adeguamenti necessari all'infrastruttura del contraente, quest'ultimo è tenuto a effettuarli a proprie spese e nel rispetto delle istruzioni fornite da TWINT Acquiring. Il contraente è tenuto inoltre a adottare i cambiamenti e le integrazioni operati da TWINT Acquiring 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 Acquiring. L'esito positivo della procedura di autorizzazione equivale a una garanzia di accredito da parte di TWINT Acquiring a favore del contraente, a eccezione dei casi di operazioni con pagamento dietro fattura. La garanzia di rimborso in relazione alle operazioni con pagamento dietro fattura è subordinata, ai sensi del punto 8.2, alla ricezione dell'importo della transazione da parte di TWINT Acquiring. 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 Acquiring e, di norma, è di massimo sette (7) giorni. In casi eccezionali giustificati, TWINT Acquiring 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 Acquiring. Una pre-autorizzazione di TWINT Acquiring 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.

In caso di operazioni con pagamento dietro fattura, il contraente non riceve alcuna comunicazione di autorizzazione prima del versamento.

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.

Per le operazioni con pagamento dietro fattura, il contraente riceve le conferme e i giustificativi delle transazioni solo dopo il versamento dei relativi importi.

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 Acquiring a trasferire l'importo dovuto all'istituto finanziario del contraente.

5.5. Portale per rivenditori

Tramite il portale per rivenditori, il contraente può reperire dati e report (ad esempio avvisi di accredito) in relazione all'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 (6) mesi. TWINT Acquiring 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 (fatta eccezione per le operazioni pagamento dietro fattura in caso di pagamenti rateali o simili);
- a non svantaggiare il mezzo di pagamento TWINT rispetto ad altri mezzi di pagamento o alle operazioni con pagamento dietro fattura TWINT, in particolare a non applicare supplementi per il pagamento con TWINT né a indirizzare gli utenti TWINT all'uso di altri mezzi di pagamento o della fattura TWINT attraverso la concessione di sconti o altre misure, all'utilizzo di 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 TWINT viene informato per iscritto sull'erogazione successiva delle prestazioni (anche via e-mail);
- a confermare immediatamente una pre-autorizzazione di TWINT appena si conosce l'importo effettivo;
- a adottare le misure volte a evitare abusi del sistema TWINT che ci 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; 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 dell'esercizio commerciale) in cui sono visibili anche gli altri mezzi di pagamento.
- Le diverse modalità di pagamento TWINT (ad es. operazione con pagamento dietro fattura TWINT, pagamenti istantanei TWINT ecc.) devono essere distinte in modo trasparente e comprensibile nei confronti del cliente.

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, sono illeciti o immorali oppure necessitano di un'autorizzazione da parte delle autorità di cui il contraente non dispone;
- transazioni attribuite alle categorie settoriali di armi e munizioni, pornografia, gioco d'azzardo, scommesse o aste; per l'esecuzione di transazioni di queste categorie settoriali, TWINT Acquiring può richiedere un ulteriore accordo;
- transazioni destinate al caricamento di altri mezzi di pagamento (ad esempio carte prepagate, carte regalo o soluzioni e-wallet) o

legate alla vendita o alla negoziazione di criptovalute; per l'esecuzione di queste transazioni è necessario un ulteriore accordo.

6.3. Accettazione di TWINT nelle operazioni di vendita diretta

6.3.1. Informazioni generali

Nell'esecuzione di transazioni nelle operazioni di vendita diretta, il contraente garantisce che la scansione del QR code o del codice necessario per la transazione da parte dell'utente TWINT sia possibile al momento del pagamento.

6.3.2. Obblighi di verifica

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

6.4. Accettazione di TWINT nelle operazioni a distanza

6.4.1. Informazioni generali

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

6.4.2. Operazioni a distanza per posta, via e-mail ecc.

Le transazioni effettuate per posta, via e-mail o mezzi di comunicazione simili possono essere eseguite come descritto di seguito: il contraente trasmette all'utente TWINT il codice QR o il link di pagamento richiesto per la transazione. L'utente TWINT scansiona il codice QR o seleziona il link di pagamento e avvia l'esecuzione elettronica del pagamento.

6.4.3. TWINT Express Checkout

TWINT Express Checkout può essere utilizzato per trasmettere informazioni dagli utenti TWINT al contraente al fine di abbreviare il processo di checkout del contraente. Le informazioni saranno memorizzate nell'app TWINT dagli stessi utenti TWINT e non saranno verificate da TWINT Acquiring. La verifica e l'aggiornamento delle informazioni sono di competenza dell'utente TWINT e, se del caso, del contraente. TWINT Acquiring non diventerà parte di alcun contratto tra il contraente e gli utenti TWINT attraverso l'uso di TWINT Express Checkout da parte del contraente.

Per l'utilizzo di TWINT Express Checkout da parte del contraente può essere necessario un plug-in compatibile. All'acquisto, all'integrazione, alla manutenzione e al funzionamento del plug-in e a qualsiasi compenso associato si applicano termini e condizioni separati di TWINT Acquiring e/o di terzi.

6.5. Accettazione di TWINT nelle operazioni con pagamento dietro fattura

6.5.1. Informazioni generali

Il contraente trasmette all'utente TWINT la fattura necessaria per la transazione in formato corretto (si veda il punto 3.4). Per il resto,



alle operazioni con pagamento dietro fattura si applica per analogia il punto **6.4.1**.

L'utente TWINT stabilisce l'esecuzione del pagamento definendo la data. L'esecuzione può essere datata non prima del giorno successivo. La transazione viene eseguita alla data selezionata e rimborsata al contraente entro il termine di accredito concordato (fatti salvi i punti **8.2**, **8.3** e **9**).

Il processo di autorizzazione viene eseguito alla data stabilita dall'utente TWINT. Se l'emittente di TWINT rifiuta l'autorizzazione alla data di esecuzione definita dall'utente TWINT (ad esempio perché il credito disponibile non è sufficiente), la transazione non viene eseguita.

6.5.2. Rinuncia a intraprendere misure contro gli utenti TWINT

Il contraente rinuncia ad avviare misure di riscossione, ad applicare interessi di mora o penalità per mora e rimedi analoghi nei confronti dell'utente TWINT fino alla scadenza del termine di accredito e rimborso concordato nel contratto tra TWINT Acquiring e il contraente (punto **8**), calcolato a partire dall'ultimo giorno del termine di pagamento concordato con il cliente.

6.5.3. Fatturazione per terzi

Il contraente può emettere fatture per prestazioni fornite da terzi o integrare determinate voci di una fattura per terzi in una fattura cumulativa (aggregatore di fatture). Il contraente è tenuto a notificare preventivamente TWINT Acquiring in merito all'attività di aggregatore di fatture. Il contraente è tenuto, su richiesta, a comunicare tutti i terzi per i quali vengono emesse fatture o le cui voci sono integrate nelle proprie fatture cumulative. Sono ammessi esclusivamente terzi con sede in Svizzera, nello Spazio economico europeo (SEE), nel Regno Unito e a Singapore. Il contraente è il solo responsabile di tutte le voci riunite in una fattura.

7. Obblighi di custodia, di consegna e di assistenza

7.1. Informazioni generali

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 a 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 Acquiring tramite il portale per rivenditori, 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 Acquiring 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 TWINT contesti la validità e/o l'obbligatorietà di una transazione, il contraente presta a TWINT Acquiring l'assistenza necessaria per chiarire la situazione. Su richiesta devono essere inviate a TWINT Acquiring, in forma fisica e per iscritto, copie dei giustificativi o dei dati e dei documenti degli ordini necessari entro un termine di dieci (10) giorni.

8. Accredito, commissioni e imposte

8.1. Modalità di accredito

8.1.1. Aspetti generali

TWINT Acquiring si impegna a eseguire le transazioni entro un termine di accredito di due (2) giorni. Di norma, le transazioni eseguite vengono rimborsate cumulativamente una volta a settimana. In alternativa, il contraente può richiedere il versamento quotidiano nel portale per rivenditori. Si veda anche il punto **8.2**.

8.1.2. 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 Acquiring trasferirà al contraente i crediti sotto forma di pagamento collettivo periodico.

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 a esse correlati nonché eventuali trasferimenti errati risultanti sono a carico del contraente.

8.1.3. Valuta di accredito

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

8.1.4. Avviso di accredito

L'avviso di accredito viene messo a disposizione nel portale per rivenditori. Eventuali contestazioni legali contro l'avviso di accredito devono essere sollevate nei confronti di TWINT Acquiring per iscritto entro un termine di 30 giorni. Tale termine inizia a decorrere a partire dalla messa a disposizione dell'avviso nel portale per rivenditori o a partire dalla ricezione in caso di altre forme di recapito. 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 Acquiring 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.

Le operazioni con pagamento dietro fattura sono accreditate al contraente a condizione che gli importi corrispondenti siano versati a TWINT Acquiring in relazione alle rispettive operazioni con pagamento dietro fattura. Se TWINT Acquiring non riceve l'importo di una transazione associata a un'operazione con pagamento dietro fattura dal licenziante TWINT, il contraente non ha diritto all'accredito.

TWINT Acquiring non elabora versamenti di sabato, domenica e nei giorni festivi.

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. Informazioni generali

Per le transazioni eseguite dal contraente in violazione di un obbligo contrattuale o legale oppure in caso di mancata assistenza come



stabilito al punto 7.3 non vige, per principio, alcun diritto all'accredito. Ciò vale, in particolare, in caso di ragionevole sospetto di frode.

In caso di rischio di insolvenza, grave deterioramento della solvibilità o elevato rischio di riaddebito, TWINT Acquiring può differire il pagamento del rimborso fino a 540 giorni.

Se, per il motivo summenzionato, al contraente non spetta alcun diritto di accredito, TWINT Acquiring è autorizzata a rifiutare l'accredito a favore del contraente oppure a esigere il rimborso o a compensare un accredito già eseguito a favore del contraente. TWINT può inoltre addebitare al contraente gli oneri sostenuti in questo contesto (come, ad esempio, le spese di riscossione, i chiarimenti legali, gli oneri interni) 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 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 TWINT contesta l'ordine e/o la ricezione dei beni e/o dei servizi;
- l'utente TWINT rifiuta i beni ricevuti come difettosi o non corrispondenti a quelli ordinati;
- l'utente TWINT recede da un acquisto di beni e/o servizi entro un eventuale termine di recesso legale;
- l'utente 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.

8.3.4. Esclusione dell'accredito nelle operazioni con pagamento dietro fattura

In caso di accettazione di TWINT nel contesto delle operazioni con pagamento dietro fattura, il contraente non ha diritto ad alcun accredito in caso di violazione delle seguenti disposizioni: la fattura TWINT può essere utilizzata solo per pagare le fatture emesse nei confronti dell'utente TWINT dopo l'erogazione della prestazione alla base della fattura da parte del contraente.

Tale esclusione non riguarda i contraenti che operano in uno dei settori elencati nella tabella seguente. Questi possono utilizzare la fattura TWINT per i servizi descritti, anche se la relativa fattura viene emessa prima dell'erogazione della prestazione.

Settore	Servizio
Assicurazioni	Vendita di polizze assicurative e riscossione dei premi
Club e associazioni	Club e associazioni basati sull'iscrizione, ad es. club sportivi, per il tempo libero e country club

Donazioni	Organizzazioni di pubblica utilità e istituzioni sociali
Locazione	Pagamento dei canoni di locazione per immobili
Estinzioni di ipoteche e crediti	Estinzioni di ipoteche, crediti e altri servizi di finanziamento
Imprese di fornitura	Servizi come elettricità, gas, acqua e smaltimento dei rifiuti
Prestazioni amministrative	Permessi, concessioni, multe e obblighi fiscali
Telecomunicazioni	Fornitori di servizi di telefonia mobile, Internet e servizi affini
Media e case editrici	Fornitori di abbonamenti a media digitali o cartacei
Trasporti pubblici	Abbonamenti o pass (viaggi singoli non inclusi)
Istituzioni sociali senza servizi di alloggio	Organizzazioni che forniscono servizi sociali senza mettere a disposizione alloggi
Servizi di credito al consumo e di finanziamento	Fornitori di servizi di credito al consumo e di finanziamento come carte di credito, leasing al consumo e piccoli prestiti
Casse pensioni	Casse pensioni e istituti di previdenza professionale

In caso di vendita di biglietti, buoni o strumenti analoghi, l'erogazione della prestazione è considerata la regolare esecuzione o la regolare conclusione dell'evento o del servizio alla base (ad es. la fine di un evento o di un viaggio).

Per il resto, alle operazioni con pagamento dietro fattura si applica per analogia il punto 8.3.3.

8.4. Commissioni

8.4.1. Informazioni generali

Tutte le commissioni corrisposte a TWINT Acquiring dal contraente, in particolare i prezzi per le transazioni (con o senza commissione minima), sono riportate nell'[Indice dei prezzi e delle prestazioni](#) oppure vengono comunicate al contraente con altre modalità idonee (ad esempio sul portale per rivenditori). Un'eventuale commissione forfettaria viene rimborsata dal contraente in anticipo con cadenza mensile mediante compensazione. I prezzi delle transazioni sono arrotondati al centesimo seguente in applicazione dei principi commerciali, per poi essere detratti dall'importo della transazione stessa (regolamento netto).

Qualora una parte terza (come l'utente TWINT) corrisponda un compenso per una transazione, ciò non conferisce il diritto a una riduzione della commissione corrisposta dal contraente per la medesima transazione.

8.4.2. Spese di accredito di terzi

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

TWINT Acquiring si riserva il diritto di adeguare le modalità di accredito in caso di cambiamenti legislativi e/o di modifica delle commissioni rimborsate 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 Acquiring invia al contraente una richiesta di pagamento per l'importo dovuto. Il termine di pagamento è di dieci (10) giorni, trascorsi i quali il contraente è messo in mora senza sollecito.

Se il contraente è in mora, TWINT Acquiring 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.

8.4.4 Risarcimento di spese extra

In caso di spese extra causate dal contraente, TWINT Acquiring può richiedere un risarcimento commisurato oppure addebitare gli importi forfettari pubblicati sul sito web, ad esempio in caso di ricerche, accertamenti, riaddebiti, rimborsi o adeguamenti manuali richiesti dal contraente.

8.5. Imposte

Salvo diversamente indicato, le commissioni fissate per i prodotti e i servizi di TWINT Acquiring 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 Acquiring nell'ambito del contratto 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 Acquiring, il contraente è tenuto a rimborsare integralmente TWINT Acquiring.

9. Annullamento retroattivo di transazioni

9.1. Riaccrediti (credit/reversal)

Il contraente può effettuare un riaccredito a favore di un utente TWINT unicamente a fronte di un addebito precedentemente conteggiato (reversal). Il riaccredito non può superare l'entità di tale addebito. Se occorre rimborsare all'utente 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. La funzione «credit» (rimborso senza riferimento a una transazione precedente) può essere resa disponibile per il contraente solo previo consenso di TWINT Acquiring.

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

9.2. Riaddebiti (chargeback) e monitoraggio antifrode

TWINT Acquiring è autorizzata e, ai sensi delle disposizioni del licenziante TWINT, obbligata a riaddebitare transazioni già accreditate qualora queste vengano contestate dall'utente 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 TWINT o dell'emittente di TWINT, il contraente viene informato da TWINT Acquiring. In questo caso, il contraente è tenuto, secondo quanto stabilito al punto 7.3, a prestare a TWINT Acquiring entro dieci (10) giorni l'assistenza necessaria per il chiarimento della situazione e l'incasso del credito nei confronti dell'utente TWINT o

dell'emittente di TWINT, in particolare a presentare i relativi documenti. Se, in virtù di un avviso di riaddebito di TWINT Acquiring, il contraente riconosce che una transazione è stata giustamente contestata dall'utente TWINT e desidera correggere la contabilizzazione errata effettuando un riaccredito a favore dell'utente TWINT originariamente addebitato, è tenuto a informare immediatamente (ossia entro dieci (10) giorni dalla ricezione dell'avviso di riaddebito) per iscritto il reparto Chargeback di TWINT Acquiring in merito alle sue intenzioni e al riaccredito annunciato. Se il contraente omette tale comunicazione a TWINT Acquiring, 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 TWINT un importo riaccredito due volte.

Il contraente assicura che i riaddebiti e i riaccrediti vengano mantenuti per TWINT Acquiring 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 oppure durante le attività volte ad accertare un sospetto in questo senso, TWINT Acquiring ha il diritto di ritardare fino a 540 giorni l'accredito delle transazioni eseguite. Le penali e/o commissioni di elaborazione del licenziante TWINT vengono riaddebitate al contraente.

A fronte di casi di frode riscontrati nell'ambito del monitoraggio delle frodi, TWINT Acquiring 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 sospetta frode, TWINT Acquiring può sospendere l'esecuzione delle transazioni.

In caso di superamento di uno dei limiti summenzionati o di casi di frode eccessivamente frequenti, TWINT Acquiring è autorizzata a rescindere il contratto con effetto immediato.

9.3. Riaddebito delle transazioni TWINT UoF

TWINT Acquiring ha il diritto di riaddebitare al contraente le transazioni TWINT UoF già rimborsate o contestate dall'utente 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 Acquiring

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 rivenditori già esistente e ancora da sviluppare nel corso della durata del presente contratto appartengono interamente a TWINT Acquiring o al licenziante TWINT. Ne è escluso l'hardware/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 Acquiring, 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 Acquiring, al licenziante TWINT e/o a fornitori terzi.

10.2. Concessione di diritti di godimento

Il software per rivenditori 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 Acquiring 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 rivenditori. Il diritto di godimento può essere trasferito a società collegate del contraente o a terzi unicamente con il consenso scritto preliminare di TWINT Acquiring. Il contraente si impegna a utilizzare TWINT Acquiring esclusivamente a scopo commerciale (e non per uso privato).

10.3. Diritti sui marchi

Il contraente accorda a TWINT Acquiring, per la durata del presente contratto, un diritto gratuito di riproduzione in forma invariata dei marchi e dei loghi del contraente nei canali di comunicazione di TWINT Acquiring e nell'ambito dell'erogazione di servizi di TWINT Acquiring 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 Acquiring 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 esempio su Internet), il consenso scritto di TWINT Acquiring qualora all'interno di tale documentazione vengano utilizzati loghi di TWINT Acquiring o TWINT Acquiring venga nominata esplicitamente.

10.4. Violazione di diritti da parte del contraente

In caso di violazione delle disposizioni contenute in questo punto, TWINT Acquiring 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 Acquiring o TWINT SA, esso è tenuto a indennizzare TWINT Acquiring o il licenziante TWINT per tale violazione.

11. Protezione dei dati

11.1. Informazioni generali

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

In tale contesto, il contraente si impegna a imporre alle proprie collaboratrici e 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 Acquiring 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 Acquiring 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 esempio la connessione telefonica mobile) non possono essere crittografate.

11.3. Elaborazione e divulgazione dei dati

Il contraente autorizza espressamente TWINT Acquiring a richiedere a terzi, prima dell'entrata in vigore del contratto e nel corso di tutta la sua durata, tutte le informazioni sul contraente che TWINT Acquiring reputa importanti in relazione al contratto di payment e all'erogazione delle prestazioni basate su di esso. TWINT Acquiring è inoltre autorizzata a trasmettere dati sul contraente risultanti dal contratto di payment a terzi designati da TWINT (ad esempio 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 Acquiring 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.

TWINT Acquiring si accerta che il licenziante TWINT non utilizzi o comunichi, senza l'esplicito consenso del contraente, eventuali dati ricevuti da TWINT Acquiring relativi al cliente finale del contraente specifico ai fini di una selezione diretta, positiva o negativa, di potenziali clienti finali di un'altra azienda specifica che è in concorrenza diretta con l'attività principale del contraente.

Il contraente prende atto che i dati (in particolare dati di base e sulle transazioni) relativi alla stipula e all'adempimento del contratto vengano elaborati sia in Svizzera che in altri Paesi dell'UE.

TWINT Acquiring 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 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, dei danni causati a TWINT Acquiring 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 Acquiring è autorizzata in particolare a radddebitare al contraente eventuali richieste di risarcimento 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 altri oneri del caso. Con il presente contratto, il contraente esonera integralmente TWINT Acquiring dal pagamento di tali oneri e si assume tali debiti nonché ulteriori oneri del caso.

L'accesso tecnico ai servizi compete al contraente. TWINT Acquiring non si assume alcuna responsabilità per i gestori di rete (provider), i produttori di software di cassa, i fornitori di servizi di pagamento (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 Acquiring per eventuali 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 del sistema di pagamento 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 Acquiring 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 Acquiring o di terze parti da essa interpellate in caso di colpa lieve. La responsabilità di TWINT Acquiring per danni conseguenti, perdita di profitto e perdita di dati è, in ogni caso, esclusa nella misura consentita dalla legge.

13. Avvisi e comunicazione

In linea generale, gli avvisi al contraente (inclusi gli avvisi di cui al punto 14) vengono inviati per iscritto. L'espressione «per iscritto» significa che TWINT Acquiring può optare, a propria discrezione, per comunicazioni per via postale o elettronica (ad esempio tramite e-mail o una piattaforma messa a disposizione da TWINT Acquiring nell'ambito di un servizio come il portale per rivenditori). Le comunicazioni via e-mail vengono inviate all'indirizzo e-mail fornito dal contraente e si intendono consegnate indipendentemente dall'effettiva presa visione del destinatario. Il contraente è responsabile dell'aggiornamento dell'indirizzo e-mail fornito e del recupero delle comunicazioni nel portale per rivenditori.

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. TWINT Acquiring non si assume alcuna responsabilità per i danni sorti in relazione a comunicazioni inviate a TWINT Acquiring o da TWINT Acquiring tramite e-mail normale o con un altro sistema di messaggistica elettronica.

14. Modifiche e integrazioni delle CG e delle commissioni

Le modifiche e le integrazioni del contratto 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 non giustifica alcuna modifica e/o integrazione del contratto.

TWINT Acquiring si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le CG, di adeguare le commissioni o di introdurre di nuove. Queste modifiche 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 ha il diritto di disdire il contratto interessato da tali modifiche e/o integrazioni, per iscritto ed entro un termine di 20 giorni dalla data di comunicazione delle modifiche. Qualora il contraente si astenga dal disdire il contratto, le modifiche si considerano approvate.

L'adozione di misure di sicurezza secondo il punto 2, le modifiche del sistema secondo il punto 5.1 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 al 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 Acquiring.

Il contraente prende atto che, nel corso della relazione d'affari, possano verificarsi circostanze che impongono legalmente a TWINT Acquiring 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 Acquiring, 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 2.3, il contratto viene sottoscritto a tempo indeterminato ed entra in vigore con l'invio della conferma elettronica della conclusione del processo di registrazione o con il conferimento al contraente di un'autorizzazione provvisoria all'accettazione del sistema di pagamento TWINT da parte di TWINT Acquiring.

16.2. Disdetta ordinaria

Il contratto può essere disdetto da entrambe le parti nel rispetto di un termine di disdetta di un mese, per la fine di un mese solare.

È fatta riserva del diritto di disdetta del contraente secondo il punto 14 nonché del diritto 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 con effetto immediato. Sono considerati importanti motivi, in particolare:

- Violazioni gravi o ripetute di disposizioni del contratto 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 anomalie nelle transazioni conteggiate;
- Il grave deterioramento della solvibilità, il rischio di insolvenza o la richiesta di una procedura di insolvenza riguardante il contraente;
- La violazione dei diritti di godimento e dei diritti d'autore di TWINT Acquiring da parte del contraente;
- La richiesta del licenziante TWINT;
- Il rischio di grave compromissione della funzionalità o della reputazione del sistema di pagamento TWINT.

16.4. Rescissione del contratto

Se il contraente non ha eseguito alcuna transazione per due (2) anni, il contratto può essere rescisso in qualsiasi momento senza necessità di disdetta.



16.5. Conseguenze della cessazione del contratto

Gli obblighi risultanti dal punto 7.2, 7.3, 10, 11, 12, 16.5, 17.2 e 17.6 continuano a sussistere anche dopo la cessazione del contratto.

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 Acquiring.

In caso di disdetta del contratto, TWINT Acquiring è autorizzata a trattenere immediatamente e per un periodo di 540 giorni oltre la data di cessazione del contratto 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 Acquiring si riserva il diritto di trattenere gli accrediti da versare almeno fino alla conclusione della procedura.

17. Disposizioni finali

17.1. Diritto di impartire istruzioni di TWINT Acquiring

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

17.2. Diritto di cessione e di compensazione

Una cessione o un pignoramento di diritti del contraente nei confronti di TWINT Acquiring è consentito unicamente previo consenso scritto da parte di TWINT Acquiring. Anche la compensazione di crediti del contraente nei confronti di TWINT Acquiring da parte del contraente presuppone il consenso scritto preliminare da parte di TWINT Acquiring. TWINT Acquiring ha il diritto di compensare in qualsiasi momento i crediti nei confronti del contraente.

17.3. Coinvolgimento di terzi, trasferimento di diritti

TWINT Acquiring 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 per TWINT Acquiring e ad agire, a tale scopo, a nome di TWINT Acquiring.

TWINT Acquiring è autorizzata a trasferire il contratto a un'altra società del Gruppo. In questo caso, il contraente ne viene informato in forma idonea. TWINT Acquiring ha inoltre il diritto di trasferire il contratto a un altro acquirer. Con il presente contratto, il contraente conferisce a TWINT Acquiring 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.

17.4. Rinuncia ai diritti

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

17.5. Clausola salvatoria

Qualora una disposizione contenuta nel contratto (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.