



Conditions générales pour l'utilisation de TWINT

1. Généralités	1
1.1. Champ d'application	1
1.2. Services	1
1.3. Conditions techniques requises	1
1.4. Enregistrement et identification	1
1.5. Confidentialité	1
1.6. Utilisation l'app TWINT et abus	2
1.7. Obligations de diligence et autres obligations des clientes et clients	2
1.8. Responsabilité	2
1.9. Communication	2
1.10. Modification des CG	3
1.11. Réserve relative aux dispositions légales et limitation des services	3
1.12. Propriété intellectuelle	3
1.13. Protection des données	3
1.14. Validité et résiliation	3
1.15. Transfert	3
1.16. Droit applicable et for	3
2. Fonctions de paiement	3
2.1. Limites	3
2.2. Chargement de crédit	3
2.3. Déchargement ou remboursement du crédit	4
2.4. Payer avec TWINT	4
2.5. Débit des paiements	5
2.6. Tarifs et rémunérations de tiers	5
2.7. Compensation	5
3. Services à valeur ajoutée	5
3.1. Campagnes de «marketing mobile»	5
3.2. Cartes client	5
3.3. Fonctions partenaires et autres fonctions	5
3.4. TWINT ID	6
3.5. Autres services à valeur ajoutée	6
3.6. Responsabilité pour les services à valeur ajoutée	6

1. Généralités

1.1. Champ d'application

La société TWINT SA (ci-après: «**TWINT SA**») est une société anonyme suisse dont le siège est à Zurich.

Sous la dénomination «Prepaid TWINT et autres banques», TWINT SA propose à ses clientes et clients privés (ci-après: «la **cliente**» et/ou le «**client**») une application de paiement mobile propre pour iOS et Android qui permet d'effectuer des paiements sans espèces via le système de paiement TWINT (ci-après: «**app TWINT**»).

Les présentes conditions générales (ci-après: «**CG**») régissent l'utilisation de l'app TWINT et les prestations fournies par TWINT SA par le biais de l'app TWINT.

1.2. Services

L'app TWINT peut être utilisée par les clientes et clients, dans le cadre des limites en vigueur:

- pour procéder à des paiements sans espèces entre utilisateurs TWINT («**paiement P2P**»);
- comme moyen de paiement sans espèces pour effectuer des paiements immédiats dans le commerce classique, aux distributeurs automatiques, en ligne, dans d'autres apps, en enregistrant TWINT comme mode de paiement et, dans le cas de solutions comparables, dans les apps de commerçants ou de prestataires de services qui acceptent TWINT comme moyen de paiement (ci-après: «**commerçants**») («**paiement P2M**»). Les paiements P2M n'incluent pas les paiements de factures; et
- pour payer sans espèces les factures de certains commerçants («**émetteurs de factures**») via le système de paiement TWINT, le paiement étant effectué à un moment prédéfini («**paiement de factures**»). Les paiements de factures comprennent le paiement de bulletins de versement avec code QR («**facture TWINT**») ainsi que les paiements automatiques sur la base d'un mandat de débit direct («**débit direct TWINT**»).

TWINT SA propose en outre divers services à valeur ajoutée, lesquels sont décrits plus en détail au chiffre 3.

1.3. Conditions techniques requises

L'app TWINT ne peut être obtenue qu'à partir d'un App Store officiel. Un smartphone (i) doté du système d'exploitation iOS ou Android et (ii) qui satisfait aux spécifications indiquées dans l'App Store officiel concerné est requis.

L'utilisation de la fonction de paiement et des services à valeur ajoutée requiert une connexion Internet active.

1.4. Enregistrement et identification

Pour utiliser l'app TWINT, les clientes et clients sont tenus de s'enregistrer dans l'app TWINT et de fournir les informations demandées. TWINT SA se réserve le droit de demander en tout temps des informations supplémentaires afin de satisfaire aux prescriptions réglementaires. En s'enregistrant, la cliente ou le client atteste être l'utilisatrice ou l'utilisateur légitime du numéro de téléphone et du smartphone.

En cas de modification des données fournies lors de l'enregistrement, celles-ci doivent être actualisées sans délai dans l'app TWINT.

TWINT SA se réserve le droit de rejeter des demandes d'enregistrement sans indication de motifs et d'annuler des enregistrements déjà effectués.

1.5. Confidentialité

TWINT SA traite en principe de manière confidentielle l'existence de la relation commerciale avec la cliente ou le client et les données qui en découlent (p. ex. le nom, l'adresse, les données de transaction).

TWINT SA est en droit de divulguer ces informations à des tiers dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture de prestations, notamment à des destinataires de paiement, à des fournisseurs de services de paiement ou à d'autres prestataires auxquels TWINT SA fait appel. TWINT SA s'engage à sélectionner, instruire et contrôler soigneusement les prestataires auxquels TWINT SA fait appel.

L'obligation de confidentialité de TWINT SA est notamment levée ou limitée dans les cas suivants:

- Exécution d'une obligation légale de renseigner et respect de prescriptions réglementaires, y compris les obligations de déclaration dans le domaine de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme;



- Exécution et recouvrement de créances de TWINT SA;
- Procédures judiciaires et administratives, y compris les procédures d'entraide judiciaire;
- Fourniture de prestations d'assistance;
- Protection d'autres intérêts légitimes de TWINT SA dans la mesure où l'intérêt de TWINT SA à la divulgation l'emporte sur l'intérêt de la cliente ou du client à la confidentialité.

Au demeurant, les dispositions relatives à la protection des données énoncées au chiffre 1.13 des présentes CG s'appliquent.

1.6. Utilisation l'app TWINT et abus

L'utilisation de l'app TWINT est exclusivement réservée à des fins privées. Toute utilisation commerciale est interdite. En particulier, les clientes et clients ne sont pas autorisés à utiliser l'app TWINT pour recevoir des paiements P2P en lien avec la vente commerciale de marchandises (y compris les biens numériques et les cryptomonnaies) ou la fourniture de services.

L'app TWINT ne peut être utilisée que par la cliente ou le client en personne. La cliente ou le client n'a pas l'autorisation:

- de transmettre ou de rendre accessibles à des tiers les données d'accès à l'app TWINT (notamment données de connexion, mots de passe, NIP ou autres caractéristiques d'authentification); ou
- de permettre à des tiers d'accéder à l'app TWINT ou de l'utiliser sous quelque forme.

Si l'utilisation de l'app TWINT sort considérablement du cadre de l'utilisation normale ou qu'il existe des indices d'un comportement illégal ou contraire au contrat, TWINT SA peut modifier, réduire ou interrompre les prestations sans préavis ni indemnisation, résilier le contrat sans préavis ni indemnisation et, le cas échéant, réclamer des dommages et intérêts ainsi que l'exonération de toute prétention de tiers. Il en va de même lorsque les clientes et clients ont fourni, lors de l'enregistrement, des informations erronées ou incomplètes.

1.7. Obligations de diligence et autres obligations des clientes et clients

Lors de l'utilisation de l'app TWINT, les clientes et clients doivent en particulier observer les obligations suivantes:

- Un seul compte TWINT par client peut être ouvert dans l'app TWINT.
- Le smartphone doit être protégé contre toute utilisation ou manipulation non autorisée (p. ex. au moyen du verrouillage de l'appareil ou de l'écran).
- Les données d'accès doivent être conservées avec soin et protégées contre tout accès par des tiers. En particulier, le code d'utilisation de l'app TWINT et le code pour la vérification doivent être tenus secrets, ne peuvent être conservés avec le smartphone et ne peuvent être constitués d'une séquence facile à deviner (numéro de portable, date de naissance, etc.).
- Si la cliente ou le client soupçonne qu'un tiers non autorisé a accédé à l'app TWINT ou en cas de perte de son smartphone, elle ou il doit immédiatement informer TWINT SA.
- En cas de dommage, les clientes et clients doivent contribuer en toute bonne foi à l'investigation du cas et à la limitation du préjudice subi. En cas d'infraction pénale, la cliente ou le client est tenu de déposer plainte à la police.
- Les jailbreaks (neutralisation des structures de sécurité du smartphone afin d'installer des applications qui ne sont pas officiellement disponibles), l'installation d'un accès racine (configuration permettant l'accès au niveau système du smartphone) et l'installation d'apps qui ne sont pas disponibles sur l'App Store officiel

sont interdits car ces dispositifs rendent le smartphone plus vulnérable aux virus et aux logiciels malveillants.

- Avant chaque exécution d'un paiement, les coordonnées du bénéficiaire doivent être vérifiées afin d'éviter les transactions incorrectes.
- Il faut veiller à ce que le contact avec TWINT SA ne soit pas interrompu. En cas d'interruption du contact, TWINT SA est habilitée à facturer à la cliente ou au client les frais de recherche d'adresse ainsi que les coûts pour le traitement particulier et la surveillance des avoirs en déshérence. La procédure en cas d'avoirs en déshérence et le barème des frais applicables peuvent être consultés [ici](#). Les relations commerciales sans contact présentant un solde débiteur sont résiliées par TWINT SA.

Les clientes et clients sont responsables de l'utilisation de leur compte TWINT et de leur smartphone et assument toutes les conséquences découlant de l'utilisation de l'app TWINT. Les actes qu'une tierce personne commet de manière illicite avec l'app TWINT d'une cliente ou d'un client, en particulier, seront imputés à la cliente ou au client.

1.8. Responsabilité

TWINT SA ne répond pas des pertes ou des dommages subis par les clientes et clients en raison de l'utilisation de l'app TWINT, et en particulier pas des pertes ou des dommages:

- en raison d'erreurs de transmission, de dysfonctionnements ou de défaillances techniques, de pannes et d'accès ou d'intrusions illicites dans le smartphone;
- qui sont imputables, en tout ou partie, à une violation par la cliente ou le client des présentes CG ou des lois applicables;
- en raison d'un dysfonctionnement ou d'erreurs de l'app TWINT ou du matériel informatique utilisé;
- en raison de dysfonctionnements, d'interruptions (y c. pour des travaux de maintenance du système) ou de saturations des systèmes informatiques ou des réseaux concernés;
- en raison de paiements de la cliente ou du client qui n'ont pas été traités ou qui l'ont été avec retard;
- en lien avec des services à valeur ajoutée;
- qui sont imputables à des actes ou à des omissions de tiers (y c. du personnel auxiliaire de TWINT SA),
- dus à une erreur de manipulation de la part de la cliente ou du client et entraînant un paiement involontaire de la part de la cliente ou du client ou un mandat de débit direct;

sauf si ces pertes ou dommages résultent d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de TWINT SA. TWINT SA compense les dommages matériels et pécuniaires, dans la mesure où la loi le permet, jusqu'à concurrence de CHF 3000.- par sinistre.

Dans la limite des prescriptions légales, TWINT SA décline toute responsabilité pour les dommages indirects, les manques à gagner et les pertes de données.

1.9. Communication

TWINT SA et les clientes et clients communiquent en principe via l'app TWINT. Au besoin, TWINT SA peut également contacter les clientes et clients en dehors de l'app TWINT. La communication en dehors de l'app TWINT (p. ex. par e-mail ou SMS) s'effectue via des canaux dont la confidentialité et la sécurité ne relèvent pas entièrement du contrôle de TWINT SA. TWINT SA prend les mesures appropriées pour protéger ces communications, mais ne peut garantir la confidentialité et la sécurité de ces canaux.



1.10. Modification des CG

TWINT SA peut modifier les présentes CG pour des raisons factuelles, notamment en cas de modification des exigences réglementaires, des conditions-cadres techniques ou de la structure des coûts. Les modifications sont communiquées à la cliente ou au client de manière appropriée. Si la cliente ou le client ne souhaite pas accepter les CG modifiées, elle ou il est libre de mettre fin à l'utilisation de l'app TWINT et de fermer gratuitement son compte TWINT à tout moment. Si elle ou il continue à utiliser l'app TWINT, les CG modifiées seront réputées acceptées.

1.11. Réserve relative aux dispositions légales et limitation des services

L'utilisation des services à l'étranger peut être soumise à des restrictions légales locales ou éventuellement violer des règles de droit étrangères. La fonction de paiement est en principe limitée au territoire suisse et ne peut pas être utilisée à l'étranger.

TWINT SA se réserve le droit de modifier l'offre dans l'app TWINT en tout temps et sans préavis, de la limiter ou d'y mettre entièrement fin, notamment en raison d'exigences légales, de problèmes techniques, dans le but d'empêcher des abus, sur ordre des autorités ou pour des raisons de sécurité.

TWINT SA peut, à son entière discrétion et sans préavis, limiter ou interdire l'utilisation de l'app TWINT par certaines clientes ou certains clients, ne pas traiter certains paiements ou ne le faire que de façon différée, refuser des paiements entrants et limiter le chargement et le déchargement, en particulier lorsque, de l'avis de TWINT SA, cela est indiqué pour des raisons juridiques ou de réputation, en cas d'attaque informatique, d'utilisation abusive ou de soupçon de fraude. Des circonstances contraignant TWINT SA à bloquer des avoirs, à signaler la relation commerciale à une autorité compétente ou à la rompre peuvent survenir au cours de la relation commerciale.

Sur demande de TWINT SA, les clientes et clients sont tenus de fournir les renseignements dont TWINT SA a besoin pour satisfaire aux obligations légales ou internes de clarification ou de notification.

1.12. Propriété intellectuelle

Les clientes et clients obtiennent pour la durée du contrat le droit incessible et non exclusif d'utiliser l'app TWINT. Le contenu et la portée de ce droit découlent des présentes CG. Tous les droits de propriété intellectuelle demeurent auprès de TWINT SA ou des tiers autorisés.

1.13. Protection des données

En ce qui concerne l'acquisition, le traitement et l'utilisation des données personnelles de ses clientes et clients, TWINT SA s'engage à respecter les dispositions de la législation suisse sur la protection des données.

La cliente ou le client accepte expressément que les données de transaction soient exploitées à des fins de marketing et de publicité et que son comportement d'utilisation soit ainsi analysé. En font notamment partie les données et informations au sujet du commerçant/de l'émetteur de facture, du moment, de la nature et du montant des transactions effectuées avec l'app TWINT. Nous collectons et analysons par ailleurs quelles sont les offres que la cliente ou le client a consultées, activées et utilisées dans l'app TWINT. TWINT SA n'a pas accès au contenu du panier d'achat de la cliente ou du client, et elle n'analyse par conséquent pas de telles données.

L'analyse du comportement d'utilisation et, le cas échéant, des autres données ont pour but de proposer aux clientes et clients des offres et de la publicité concernant des produits et des services liés à TWINT SA qui pourraient potentiellement les intéresser. Les offres de tiers qui ne sont pas liés à TWINT SA ne sont proposées à la cliente ou au client que s'ils y ont consenti (voir point 3.1.1).

De plus amples informations au sujet du traitement des données se trouvent dans la [politique de confidentialité](#) sur le site Internet de TWINT SA

1.14. Validité et résiliation

La relation commerciale entre la cliente ou le client et TWINT SA est conclue pour une durée indéterminée. Les clientes et clients peuvent solder et clôturer leur compte TWINT en tout temps dans l'app TWINT. Cela est considéré comme une résiliation.

TWINT SA peut résilier la relation commerciale en tout temps avec effet immédiat. TWINT SA fait parvenir sa résiliation écrite à la dernière adresse (e-mail) indiquée par la cliente ou le client. Dans la mesure du possible, les éventuels paiements non encore exécutés seront annulés.

Si aucune transaction n'est effectuée pendant une période ininterrompue de quatre (4) ans, TWINT SA est en droit de résilier la relation commerciale à tout moment avec effet immédiat et sans notification séparée.

1.15. Transfert

TWINT SA peut transférer sa relation contractuelle avec la cliente ou le client (y compris un éventuel crédit) en tout temps et sans information préalable à une autre société du groupe TWINT.

1.16. Droit applicable et for

Dans la limite des prescriptions légales, toutes les relations juridiques entre les clientes et clients et TWINT SA (y c. les paiements internationaux) sont soumises exclusivement au droit matériel suisse, à l'exclusion des règles de conflits de lois et des traités internationaux.

Sauf dispositions légales impératives contraires, le for exclusif et lieu d'exécution est Zurich. Pour les clientes et clients domiciliés hors de Suisse, Zurich est également le for de poursuite.

2. Fonctions de paiement

2.1. Limites

Différentes limites réglementaires et de sécurité s'appliquent pour le chargement et le déchargement de crédit, l'envoi et la réception de paiements P2P, ainsi que pour les paiements P2M et le paiement de factures. Les limites en vigueur figurent sur le [site Internet](#) de TWINT SA. Les limites s'appliquent par personne. En cas de dépassement des limites, TWINT SA peut restreindre l'utilisation de l'app et demander à la cliente ou au client de s'identifier personnellement.

TWINT SA se réserve le droit d'abaisser ou de relever cette limite en tout temps et d'introduire une limite supplémentaire, notamment pour des raisons réglementaires ou de sécurité.

2.2. Chargement de crédit

Le crédit TWINT est chargé par les clientes et clients via les options prévues à cet effet dans l'app. Les possibilités suivantes sont à disposition:

- utilisation de codes de crédit (bons d'échange);
- virement bancaire au moyen de bulletin de versement;
- connexion au propre compte bancaire. Cette possibilité n'est disponible que pour certaines banques. Une liste des banques participantes est disponible dans l'app TWINT.

TWINT SA peut, à tout moment, introduire d'autres options de recharge ou supprimer les options existantes.



Si le propre compte bancaire est associé, TWINT SA peut accorder un préfinancement. Dans ce contexte, TWINT SA met immédiatement à la disposition de la cliente ou du client le montant souhaité sous forme de crédit TWINT jusqu'à une limite fixée par TWINT SA. TWINT SA prélève ultérieurement le montant préfinancé sur le compte bancaire de la cliente ou du client. La cliente ou le client doit veiller à ce que son compte bancaire dispose d'une couverture suffisante. Si le montant préfinancé ne peut pas être prélevé en raison d'une couverture insuffisante ou pour d'autres raisons, TWINT SA engage une procédure de mise en demeure et de recouvrement. **Des frais dépassant l'intérêt moratoire légal peuvent à cet égard s'appliquer.** La cliente ou le client s'engage à supporter ces frais. Les frais applicables sont indiqués [ici](#).

Les éventuels frais de transactions et autres en lien avec le chargement sont à la charge des clientes et clients. Le processus de traitement pour le chargement ou le déchargement du crédit TWINT peut prendre plusieurs jours selon l'option de chargement.

Le crédit TWINT ne porte pas d'intérêts.

2.3. Déchargement ou remboursement du crédit

Le déchargement doit s'effectuer via un compte bancaire libellé au nom de la cliente ou du client et ouvert auprès d'une banque agréée en Suisse. Les remboursements sont limités à un maximum de CHF 5000.- par année civile.

2.4. Payer avec TWINT

Lors de chaque paiement effectué via l'app TWINT, le montant correspondant est directement débité du crédit TWINT. Le crédit TWINT disponible doit atteindre au moins le montant de la transaction.

2.4.1. Paiements P2P

Dans le cadre de paiements P2P, la cliente ou le client peut également transmettre des messages et/ou des images. Il est interdit d'envoyer des messages ou des images au contenu choquant ou illégal via TWINT ou de harceler d'autres utilisateurs TWINT via cette fonction.

2.4.2. Paiements P2M

Dans les paramètres de l'app TWINT, les clientes et clients peuvent librement choisir le montant à partir duquel un paiement ne peut s'effectuer qu'après confirmation expresse. Cette limite peut être modifiée en tout temps. Cette disposition ne s'applique pas aux paiements, même récurrents (abonnements), auprès de commerçants pour lesquels TWINT a été enregistré comme mode de paiement.

En enregistrant TWINT comme mode de paiement, la cliente ou le client autorise un commerçant à débiter directement le montant correspondant du crédit TWINT sans devoir autoriser chaque débit séparément. Cette disposition s'applique également aux transactions récurrentes (p. ex. abonnements). L'enregistrement nécessite un enregistrement préalable auprès du commerçant. Une telle autorisation peut être révoquée à tout moment dans l'app TWINT. Les enregistrements venus à expiration ou désactivés peuvent uniquement être renouvelés auprès du commerçant.

Dans le cadre d'un paiement via autorisation préalable, la cliente ou le client autorise le commerçant à effectuer un débit ultérieur (indépendamment du montant). Le montant effectif n'est pas défini au moment de l'autorisation préalable et ne sera confirmé définitivement qu'une fois la prestation perçue (p. ex. transactions aux pompes à essence automatiques).

2.4.3. Paiement de factures: généralités

La cliente ou le client reconnaît que les paiements de factures sont traités par une chaîne de promesses de paiement des parties impliquées dans le système de paiement TWINT. Si un montant payé par la cliente ou le client n'est pas transmis au commerçant en raison de l'insolvabilité d'une partie impliquée dans le traitement, la créance

sous-jacente du commerçant envers la cliente ou le client peut être maintenue. **Dans ce cas, la cliente ou le client assume le risque de devoir payer à nouveau le montant de la facture au commerçant (risque de paiement à double).** Dans un tel cas, la cliente ou le client ne peut prétendre à un remboursement ou à un crédit du montant concerné vis-à-vis de TWINT SA.

2.4.4. Paiement de factures: débit direct TWINT

Les clientes et clients peuvent autoriser un commerçant à débiter automatiquement des montants du crédit TWINT au moyen d'un mandat de débit direct (autorisation de débit). La création du mandat se fait dans l'app TWINT et celui-ci est visible dans le menu sous Paiements automatisés, dans la section Émetteur de factures.

La cliente ou le client peut refuser un débit planifié avant son exécution (refus). Le refus entraîne la suppression complète de l'ordre de paiement concerné. Le mandat de débit direct sous-jacent n'est pas affecté par ce refus.

Une fois l'exécution effectuée, la cliente ou le client peut s'opposer à la transaction dans l'app TWINT dans un délai de 30 jours calendaires (à compter de l'autorisation de la transaction par TWINT SA). En cas d'opposition valable, une opération de remboursement du montant total de la transaction est déclenchée. Cette opération de remboursement est une transaction indépendante et n'annule pas la transaction initiale de débit direct TWINT.

Après une opposition conformément au paragraphe précédent, TWINT SA affiche la transaction avec le statut correspondant. Cet affichage a un caractère purement informatif et ne donne droit à aucun versement immédiat. L'affichage peut être mis à jour, ajusté ou annulé jusqu'au crédit définitif.

TWINT SA crédite définitivement le montant contesté dès que TWINT SA reçoit l'argent. **Si, exceptionnellement, cet argent ne parvient pas à TWINT SA, TWINT SA peut supprimer l'affichage et n'est pas tenue de créditer le montant. Cela peut notamment être le cas lorsqu'une partie impliquée dans le paiement – par exemple le prestataire de services de paiement du commerçant (acquéreur) ou le service émetteur de factures (Billing CSP) – rencontre de graves difficultés financières ou prudentielles,** par exemple:

- Les paiements sont stoppés de manière générale ou les comptes bloqués.
- Une procédure d'assainissement ou de liquidation est engagée ou une procédure de faillite ou similaire est ouverte.
- Des mesures de protection sont ordonnées par les autorités.

Dans un tel cas, TWINT SA informe immédiatement la cliente concernée ou le client concerné de la situation.

La cliente ou le client prend acte du fait que TWINT SA n'est pas tenue de créditer le montant contesté si TWINT SA ne reçoit pas l'argent.

2.4.5. Paiement de factures: facture TWINT

Les factures TWINT sont traitées avec un certain décalage de temps par le système de paiement TWINT. Ce décalage peut atteindre jusqu'à deux jours ouvrables. Il est de la responsabilité de la cliente ou du client de veiller à ce que le paiement à l'émetteur de facture s'effectue dans les délais.

Les clientes et clients peuvent définir une date de déclenchement du paiement. Une telle définition est possible jusqu'à 90 jours à l'avance. La date de déclenchement la plus proche possible est toujours le jour suivant l'initiation. Il est possible de modifier la date d'exécution d'un paiement et son montant ou de supprimer le paiement avant son déclenchement.

Il est impossible de s'opposer à une facture TWINT déjà déclenchée. En cas de contestation, les clientes et clients doivent s'entendre directement avec l'émetteur de factures concerné.



En fonction des informations déjà présentes sur le bulletin de versement, la cliente ou le client doit éventuellement encore indiquer le montant de la facture, le débiteur et/ou la référence de paiement dans le formulaire. TWINT SA n'est pas responsable des montants transférés par erreur.

2.5. Débit des paiements

Les clientes et clients reconnaissent tous les paiements P2P et P2M ainsi que les paiements de factures qui ont été effectués avec le crédit TWINT depuis leur compte TWINT et qui ont été enregistrés dans le système de paiement TWINT en tant que paiements, et ce même si ces paiements ont été effectués sans leur consentement.

2.6. Tarifs et rémunérations de tiers

Les frais éventuels pour les services sont affichés préalablement aux clientes et clients dans l'app TWINT.

Pour les paiements P2M, les paiements de factures et l'utilisation de services à valeur ajoutée, TWINT SA peut toucher certaines rémunérations de tiers. Ces rémunérations de tiers sont décrites [ici](#). Elles permettent à TWINT SA de proposer une utilisation en principe gratuite de l'app TWINT. **La cliente ou le client renonce à se faire rembourser toute rémunération de tiers que TWINT SA a reçue par le passé ou pourrait recevoir à l'avenir.**

2.7. Compensation

Les clientes et clients autorisent expressément TWINT SA à compenser les créances ouvertes à leur encontre avec le crédit disponible sur leur compte auprès de TWINT SA.

3. Services à valeur ajoutée

3.1. Campagnes de «marketing mobile»

3.1.1. Diffusion de campagnes

TWINT SA peut diffuser des annonces (p. ex. des informations au sujet de l'app TWINT ou de la publicité), coupons, cartes de fidélité et autres campagnes (ci-après: «campagnes») à l'attention des clientes et clients via l'app TWINT, où ceux-ci peuvent être consultés, gérés et utilisés.

On distingue à ce propos les types de campagnes suivants:

- les campagnes de TWINT SA ou du système de paiement TWINT lui-même (ci-après: «campagnes de TWINT»);
- les campagnes de TWINT SA en collaboration avec un prestataire tiers (ci-après: «campagnes à valeur ajoutée de Twint»);
- les campagnes de prestataires tiers (ci-après: «campagnes de prestataires tiers»).

Contrairement aux campagnes de TWINT et aux campagnes à valeur ajoutée de TWINT, la diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation de campagnes de prestataires tiers requièrent le consentement exprès de la cliente ou du client, donné en procédant à l'activation dans l'app TWINT. Par l'activation, la cliente ou le client accepte ainsi expressément que TWINT SA puisse analyser des données supplémentaires pour la diffusion personnalisée de campagnes. Ce consentement peut être révoqué en tout temps dans l'app TWINT. Cette révocation a pour effet de mettre fin à la diffusion de campagnes de prestataires tiers, de supprimer définitivement toutes les campagnes de prestataires tiers activées et de mettre fin à la possibilité de bénéficier des avantages et réductions liés le cas échéant à ces campagnes.

Les campagnes peuvent prévoir des conditions de participation spécifiques. En cas d'activation ou d'utilisation d'une campagne, les conditions de participation seront considérées comme acceptées.

3.1.2. Durée de validité des campagnes

Les campagnes ne sont valables que tant qu'elles sont affichées dans l'app TWINT.

Certaines campagnes doivent être activées préalablement dans l'app TWINT avant de pouvoir être utilisées. Le cas échéant, cette disposition est indiquée dans la campagne concernée. Les campagnes activées peuvent être désactivées par TWINT SA si elles n'ont pas été utilisées dans un certain délai.

D'autres campagnes peuvent être utilisées sans activation préalable dans l'app TWINT. De nombreuses campagnes ne peuvent être utilisées que lors du paiement avec l'app TWINT.

L'activation d'une campagne ou la réception d'une campagne pouvant être utilisée sans activation ne donne pas automatiquement droit à un rabais ou un avantage pécuniaire, car le nombre d'utilisations peut être limité par les prestataires tiers impliqués. Le cas échéant, cette disposition est indiquée dans la campagne concernée.

Lors de l'utilisation d'une campagne avec un rabais, celui-ci sera soit directement déduit du montant à payer soit remboursé sous la forme d'un crédit cashback une fois le paiement effectué. TWINT SA est en droit de retenir le versement jusqu'à ce que le crédit cashback atteigne un certain seuil ou de refuser le versement en cas de soupçon de fraude.

3.2. Cartes client

Les clientes et clients ont la possibilité d'enregistrer des badges de collaborateur, des programmes de fidélisation de la clientèle et d'autres offres préférentielles de prestataires tiers (ci-après: «cartes client») dans l'app TWINT. Les cartes client enregistrées peuvent être supprimées en tout temps de l'app TWINT.

Par l'enregistrement ou l'activation d'une carte client dans l'app TWINT, la cliente ou le client consent expressément à l'utilisation de la carte client. Celle-ci sera ensuite automatiquement intégrée dans le processus de paiement avec l'app TWINT pour autant que cela soit techniquement possible pour l'émetteur de carte client concerné. D'autres cartes client doivent être présentées manuellement chez le commerçant.

TWINT SA peut également supprimer des cartes client enregistrées dans l'app TWINT lorsque la carte client n'est plus valable ou qu'elle n'est de manière générale plus disponible pour être enregistrée dans l'app TWINT.

Les clientes et clients prennent note que les avantages associés à l'utilisation de certaines cartes client seront diffusés directement dans l'app TWINT sous forme de campagnes. Les clientes et clients ne reçoivent de telles campagnes que s'ils ont préalablement accepté la diffusion d'offres de tiers (voir chiffre 3.1.1).

3.3. Fonctions partenaires et autres fonctions

Dans le domaine «fonctions partenaires», les clientes et clients ont la possibilité de bénéficier des services qui y sont énoncés. Certaines clientes et certains clients peuvent utiliser la fonction «Payer plus tard».

Ces services sont en principe fournis par des tiers. Les conditions contractuelles séparées déterminantes pour le service utilisé s'appliquent. TWINT SA décline toute responsabilité pour ces offres. En cas de contestation, les clientes et clients doivent s'adresser directement au prestataire concerné.

Dans la rubrique «Fonctions partenaires», les clientes et clients ont la possibilité de bénéficier de la fonctionnalité «Benefits». Cette fonctionnalité permet d'afficher et d'utiliser les cartes de fidélité, les cartes de rabais et les coupons des commerçants.



L'affichage, la gestion et l'utilisation de telles cartes de fidélité, cartes de rabais et coupons présupposent que la cliente ou le client les autorise expressément en les activant dans l'app TWINT. Par l'activation, la cliente ou le client accepte ainsi expressément que TWINT SA puisse analyser des données supplémentaires pour la diffusion personnalisée de telles cartes de fidélité, cartes de rabais ou coupons. La cliente ou le client peut définir d'autres préférences afin de personnaliser davantage les cartes de fidélité, cartes de rabais et coupons diffusés. Ce consentement peut être révoqué en tout temps dans l'app TWINT. La révocation a pour conséquence que la fonctionnalité «Benefits» ne peut plus être utilisée.

3.4. TWINT ID

TWINT SA propose, sous le nom de «TWINT ID», un service à valeur ajoutée qui permet de créer un profil client et de l'utiliser pour différents services. Les conditions contractuelles séparées déterminantes s'appliquent.

3.5. Autres services à valeur ajoutée

TWINT SA peut proposer en tout temps d'autres services à valeur ajoutée dans l'app TWINT et, le cas échéant, prévoir des conditions contractuelles séparées pour ces services.

3.6. Responsabilité pour les services à valeur ajoutée

Le prestataire tiers ou le commerçant concerné est responsable des contenus, offres et notifications des campagnes de tiers, des cartes client, des «fonctions partenaires», de la fonction «Payer plus tard», de la fonctionnalité «Benefits» et des éventuels autres services à valeur ajoutée dans l'app TWINT. TWINT SA décline toute responsabilité à cet égard et n'a aucune influence sur la fourniture des services proposés par le prestataire tiers ou le commerçant. En particulier, TWINT SA n'est pas responsable des cartes de fidélité, des cartes de rabais et des coupons de la fonctionnalité «Benefits».

En outre, TWINT SA décline toute responsabilité pour les campagnes qui ne peuvent pas être échangées auprès du prestataire tiers ou pour l'absence de fourniture de rabais ou d'avantages en rapport avec l'enregistrement de cartes client, par exemple des rabais non accordés à des collaborateurs ou des points de fidélité en suspens, perdus ou manquants.

TWINT SA s'efforce de mettre à disposition l'utilisation de services à valeur ajoutée dans l'app TWINT sans perturbation ni interruption. Toutefois, TWINT SA ne peut en garantir le bon fonctionnement en tout temps. En cas d'interruption, il peut notamment arriver que l'utilisation automatique de rabais ou la collecte automatique de points de fidélité ne fonctionne plus lors du processus de paiement. La cliente ou le client supporte les dommages éventuels résultant de telles interruptions.