



Condizioni Generali per l'utilizzo di TWINT

1. Aspetti generali	1
1.1. Ambito di validità	1
1.2. Servizi	1
1.3. Requisiti tecnici	1
1.4. Registrazione e identificazione	1
1.5. Riservatezza	1
1.6. Utilizzo dell'app TWINT e abusi	2
1.7. Obblighi di accuratezza e altri doveri della o del cliente	2
1.8. Responsabilità	2
1.9. Comunicazione	2
1.10. Modifica delle Condizioni generali	2
1.11. Riserva di disposizioni di legge e restrizione dei servizi	3
1.12. Proprietà intellettuale	3
1.13. Protezione dei dati	3
1.14. Durata e disdetta	3
1.15. Trasferimento	3
1.16. Diritto applicabile e foro competente	3
2. Funzioni di pagamento	3
2.1. Limiti	3
2.2. Ricarica del credito	3
2.3. Ritiro o rimborso del credito	4
2.4. Pagare con TWINT	4
2.5. Addebito di pagamenti	4
2.6. Prezzi e compensi da parte di terzi	4
2.7. Compensazione	5
3. Servizi a valore aggiunto	5
3.1. «Campagne di mobile marketing»	5
3.2. Carte cliente	5
3.3. Funzioni partner e altre funzioni	5
3.4. TWINT ID	5
3.5. Ulteriori servizi a valore aggiunto	5
3.6. Responsabilità riguardanti i servizi a valore aggiunto	6

1. Aspetti generali

1.1. Ambito di validità

L'azienda TWINT SA (di seguito denominata «**TWINT SA**») è una società anonima svizzera con sede a Zurigo.

TWINT SA offre alle e ai clienti private/i (di seguito denominati «**cliente**» o «**clienti**»), con il nome «TWINT Prepaid e altre banche», una propria applicazione di pagamento mobile per iOS e Android che permette pagamenti senza contanti attraverso il sistema di pagamento TWINT (di seguito denominata «**app TWINT**»).

Le presenti Condizioni generali (di seguito denominate «**CG**») regolano l'utilizzo dell'app TWINT e dei servizi erogati da TWINT SA tramite l'app TWINT.

1.2. Servizi

L'app TWINT può essere utilizzata dalle e dai clienti per effettuare pagamenti senza contanti entro il limite vigente:

- tra utenti TWINT («**pagamento P2P**»);

- come mezzo di pagamento per pagamenti istantanei nel commercio stazionario presso distributori automatici, su Internet, in altre app, registrandola come metodo di pagamento TWINT e per soluzioni comparabili presso commercianti o fornitori di servizi autorizzati che accettano TWINT come mezzo di pagamento (di seguito denominati «**rivenditori**») («**Pagamento P2M**»); i pagamenti P2M non comprendono pagamenti di fatture; e
- nell'ambito del pagamento di fatture di determinati rivenditori («**emittenti**») tramite il sistema di pagamento TWINT, eseguendo il pagamento in una data predefinita («**pagamento di fatture**»). Il pagamento di fatture comprende il pagamento di polizze di versamento con codice QR («**fattura TWINT**») e pagamenti automatici basati su un mandato di addebito diretto («**addebito diretto TWINT**»).

Inoltre, TWINT SA offre diversi servizi a valore aggiunto, descritti più nel dettaglio al paragrafo 3.

1.3. Requisiti tecnici

L'app TWINT può essere scaricata solo da un App Store ufficiale. È necessario uno smartphone che (i) sia dotato di sistema operativo iOS o Android e (ii) soddisfi i requisiti specificati nel rispettivo App Store ufficiale.

L'utilizzo della funzione di pagamento e dei servizi a valore aggiunto richiede una connessione Internet attiva.

1.4. Registrazione e identificazione

Per poter utilizzare l'app TWINT, le e i clienti sono tenuti a registrarsi nell'app TWINT e a fornire le informazioni richieste. TWINT SA si riserva il diritto di richiedere, in qualsiasi momento, ulteriori informazioni per soddisfare le disposizioni normative. Con la registrazione, la o il cliente conferma di essere l'utente legittima/o del numero di telefono e dello smartphone.

In caso di modifica dei dati forniti durante la registrazione, questi devono essere aggiornati immediatamente nell'app TWINT.

TWINT SA si riserva il diritto di rifiutare le richieste di registrazione senza fornire motivazioni o di annullare le registrazioni già effettuate.

1.5. Riservatezza

In linea di principio TWINT SA tratta in modo confidenziale le circostanze del rapporto commerciale con la o il cliente e i dati che ne derivano (ad es. nome, indirizzo, dati sulle transazioni).

TWINT SA è autorizzata a divulgare queste informazioni a terzi nella misura in cui ciò è necessario per l'erogazione dei servizi, in particolare a destinatari del pagamento, Payment Service Provider o altri fornitori di servizi coinvolti da TWINT SA. TWINT SA si impegna a selezionare, istruire e controllare accuratamente i fornitori di servizi che coinvolge.

L'obbligo di riservatezza di TWINT SA viene revocato o limitato in particolare nei seguenti casi:

- tutela di obblighi di legge in materia di informazione e adempimento di disposizioni normative, compresi gli obblighi di notifica nell'ambito della lotta al riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo;
- esecuzione e riscossione di crediti di TWINT SA;
- procedimenti giudiziari e amministrativi, compresi i procedimenti di assistenza amministrativa e giudiziaria;
- erogazione di servizi di supporto;
- tutela di altri interessi legittimi di TWINT SA, nella misura in cui l'interesse di TWINT SA alla comunicazione prevale sull'interesse alla segretezza della o del cliente.



Si applicano inoltre le disposizioni in materia di protezione dei dati di cui al punto 1.13 delle presenti CG.

1.6. Utilizzo dell'app TWINT e abusi

L'utilizzo dell'app TWINT è destinato esclusivamente a scopi privati. Non è consentito l'uso per scopi commerciali. In particolare, le e i clienti non sono autorizzati a utilizzare l'app TWINT per ricevere pagamenti P2P correlati alla vendita commerciale di merci (inclusi beni digitali e criptovalute) o alla fornitura di servizi.

L'app TWINT può essere utilizzata soltanto personalmente dalla o dal cliente. La o il cliente non è autorizzata/o a:

- trasmettere o rendere accessibile a terzi i dati di accesso all'app TWINT (in particolare i dati di login, le password, PIN o altre credenziali di autenticazione); oppure
- consentire a terzi in qualsiasi forma l'accesso all'app TWINT o il relativo utilizzo.

Se l'uso dell'app TWINT si discosta considerevolmente dall'utilizzo consueto oppure sussistono indizi di un comportamento illecito o non conforme ai termini contrattuali, TWINT SA può modificare, limitare o sospendere l'erogazione del servizio senza preavviso e senza indennizzo, disdire il contratto senza preavviso e senza indennizzo ed eventualmente richiedere un risarcimento danni nonché l'esonero da rivendicazioni da parte di terzi. Lo stesso vale in caso di fornitura di dati inesatti o incompleti da parte della o del cliente durante la registrazione.

1.7. Obblighi di accuratezza e altri doveri della o del cliente

Durante l'utilizzo dell'app TWINT, le e i clienti devono osservare, in particolare, i seguenti obblighi:

- Per ogni cliente può essere aperto un solo conto TWINT nell'app TWINT.
- Lo smartphone deve essere protetto dall'utilizzo non autorizzato o dalla manipolazione (ad esempio tramite blocco dell'apparecchio o dello schermo).
- I dati di accesso devono essere conservati con cura e protetti dall'accesso da parte di terzi. In particolare, il codice per l'utilizzo dell'app TWINT e il codice per la verifica devono essere tenuti segreti, non vanno conservati insieme allo smartphone e non possono essere costituiti da combinazioni facilmente identificabili (numero di cellulare, data di nascita ecc.).
- Se la o il cliente sospetta che una terza parte non autorizzata sia riuscita ad accedere all'app TWINT o in caso di smarrimento dello smartphone, dovrà informare immediatamente TWINT SA.
- In caso di eventi dannosi, la o il cliente è tenuta/o a collaborare con coscienza per il chiarimento del caso e per ridurre il danno. In caso di reati deve sporgere denuncia presso la polizia.
- Divieto di jailbreak (spegnimento delle strutture di sicurezza dello smartphone al fine di installare applicazioni non disponibili ufficialmente) o creazione di un permesso di root (creazione di un accesso a livello di sistema dello smartphone) nonché divieto di installazione di app disponibili al di fuori degli App Store ufficiali poiché tali app rendono lo smartphone vulnerabile a virus e malware.
- Prima di eseguire un pagamento, la o il cliente deve controllare i dati del destinatario per evitare transazioni errate.
- È necessario assicurarsi che il contatto con TWINT SA non venga interrotto. In caso di interruzione del contatto, TWINT SA è autorizzata a addebitare alla o al cliente i costi derivanti dalla ricerca dei recapiti nonché dall'attività di trattamento e monitoraggio de-

gli averi non rivendicati. La procedura relativa agli averi non rivendicati e la tabella delle commissioni applicabili possono essere visualizzate [qui](#). I rapporti commerciali contactless con saldo negativo saranno risolti da TWINT SA.

Le e i clienti sono responsabili dell'utilizzo del proprio conto TWINT o smartphone e si assumono tutte le responsabilità derivanti dall'utilizzo dell'app TWINT. In particolare, le azioni compiute da terzi senza autorizzazione utilizzando l'app TWINT di una o un cliente saranno attribuite alla o al cliente stessa/o.

1.8. Responsabilità

TWINT SA non è responsabile per eventuali perdite o danni subiti dalle e dai clienti in seguito all'utilizzo dell'app TWINT, in particolare per perdite o danni:

- causati da errori di trasmissione, malfunzionamenti o difetti tecnici, guasti e accessi non autorizzati o interferenze con lo smartphone;
- interamente o parzialmente attribuibili a una violazione, da parte delle e dei clienti, delle presenti CG o di leggi applicabili;
- dovuti a un malfunzionamento o a errori dell'app TWINT o dell'hardware utilizzato;
- causati da guasti, interruzioni (anche per lavori di manutenzione del sistema) o sovraccarichi dei relativi sistemi informatici o delle reti;
- causati da pagamenti della o del cliente non elaborati o elaborati in ritardo;
- in relazione ai servizi a valore aggiunto;
- attribuibili ad azioni od omissioni da parte di terzi (incluse le persone ausiliarie di TWINT SA);
- riconducibili a un errore di utilizzo da parte della o del cliente e che comportano un pagamento accidentale da parte della o del cliente o un mandato di addebito diretto;

a meno che tali perdite e danni non siano dovuti a grave negligenza o dolo da parte di TWINT SA. TWINT SA risarcisce danni materiali e patrimoniali per ogni sinistro, nella misura consentita dalla legge, per un importo massimo di CHF 3'000.

Nella misura consentita dalla legge si esclude ogni responsabilità di TWINT SA per danni consequenziali, il mancato guadagno e la perdita di dati.

1.9. Comunicazione

La comunicazione tra TWINT SA e la o il cliente avviene sostanzialmente attraverso l'app TWINT. In caso di necessità, TWINT SA può comunicare con la o il cliente anche al di fuori dell'app TWINT. La comunicazione al di fuori dell'app TWINT (ad es. tramite e-mail o SMS) avviene attraverso canali la cui riservatezza e sicurezza non rientrano interamente nella sfera di influenza di TWINT SA. TWINT SA adotta misure adeguate per proteggere tali comunicazioni, ma non può garantire la riservatezza e la sicurezza di tali canali.

1.10. Modifica delle Condizioni generali

TWINT SA può modificare le presenti CG per motivi oggettivi, in particolare in caso di modifiche dei requisiti normativi, delle condizioni quadro tecniche o della struttura dei costi. Eventuali modifiche vengono comunicate alla o al cliente in modo adeguato. Se la o il cliente non desidera accettare le CG modificate, sarà libera/o di interrompere l'utilizzo dell'app TWINT e chiudere il conto TWINT gratuitamente in qualsiasi momento. Se invece continua a utilizzare l'app TWINT, le CG modificate si intendono accettate.



1.11. Riserva di disposizioni di legge e restrizione dei servizi

L'utilizzo dei servizi dall'estero potrebbe essere soggetto a restrizioni legali locali oppure, in determinate circostanze, violare norme del diritto estero. La funzione di pagamento è limitata al territorio sovrano della Svizzera e non può essere né offerta né fruita all'estero.

TWINT SA si riserva il diritto di modificare, limitare o interrompere completamente l'offerta dell'app TWINT in qualsiasi momento e senza preavviso, in particolare a causa di requisiti normativi e problemi tecnici per prevenire abusi, su ordine delle autorità o per motivi di sicurezza.

TWINT SA può decidere autonomamente e senza preavviso di limitare o impedire l'utilizzo dell'app TWINT a singole e singoli clienti, di non elaborare pagamenti o di elaborarli in ritardo, di rifiutare pagamenti in entrata e limitare le operazioni di ricarica e di ritiro, in particolare laddove TWINT SA ritenga sia opportuno per motivi legali o che incidono sulla reputazione, in caso di attacchi informatici, abusi o sospetto di frode. Nel corso del rapporto commerciale possono verificarsi circostanze che impongono a TWINT SA di bloccare valori patrimoniali, di segnalare il rapporto commerciale a un'autorità competente o di interromperlo.

La o il cliente è tenuta/o, su richiesta, a fornire a TWINT SA informazioni necessarie alla stessa per ottemperare agli obblighi di chiarimento e di segnalazione interni o previsti ai sensi di legge.

1.12. Proprietà intellettuale

Per la durata del contratto, la o il cliente ha il diritto non trasferibile e non esclusivo di utilizzare l'app TWINT. Il contenuto e l'entità di tale diritto si evincono dalle presenti CG. Tutti i diritti della proprietà immateriale restano a TWINT SA o a terzi legittimati.

1.13. Protezione dei dati

Per quanto concerne la raccolta, l'elaborazione e l'utilizzo dei dati personali delle proprie e dei propri clienti, TWINT SA si impegna a rispettare le disposizioni della legislazione svizzera in materia di protezione dei dati.

La o il cliente accetta espressamente che i dati delle transazioni vengano valutati per scopi di marketing e pubblicitari e che il comportamento della o del cliente possa essere analizzato. Ciò include dati e informazioni sui rivenditori/emittenti, sull'ora, sul tipo e sull'importo delle transazioni effettuate con l'app TWINT. Inoltre, le offerte che la o il cliente visualizza, attiva e riscuote nell'app TWINT vengono registrate e valutate. TWINT SA non può visualizzare il contenuto del carrello della o del cliente, pertanto non valuta tali dati.

Lo scopo dell'analisi del comportamento di utilizzo e di qualsiasi altro dato è quello di sottoporre alle e ai clienti offerte e pubblicità di prodotti e servizi associati a TWINT SA che potrebbero essere di interesse per le e i clienti. Le offerte di terzi che non sono associate a TWINT SA vengono sottoposte alla o al cliente solo se è stato fornito il relativo consenso (si veda il punto **3.1.1**).

Ulteriori informazioni sull'elaborazione dei dati sono contenute nell'[Informativa sulla protezione dei dati](#) consultabile sul sito web di TWINT SA.

1.14. Durata e disdetta

Il rapporto commerciale tra la o il cliente e TWINT SA viene stipulato a tempo indeterminato. La o il cliente può saldare e chiudere in qualsiasi momento il proprio conto TWINT nell'app TWINT. Ciò vale come disdetta.

TWINT SA può interrompere il rapporto commerciale in qualsiasi momento e con effetto immediato. La disdetta scritta da parte di TWINT SA sarà inviata all'ultimo indirizzo (e-mail) comunicato dalla o dal

cliente. Eventuali pagamenti non ancora effettuati vengono, ove possibile, stornati.

In assenza di transazioni per un periodo ininterrotto di quattro (4) anni, TWINT SA ha il diritto di disdire il rapporto commerciale in qualsiasi momento con effetto immediato e senza comunicazione separata.

1.15. Trasferimento

TWINT SA può trasferire, in qualsiasi momento e senza preavviso, il rapporto contrattuale stipulato con la o il cliente (compreso l'eventuale credito) a un'altra società del Gruppo TWINT.

1.16. Diritto applicabile e foro competente

Se ammissibile ai sensi di legge, tutti i rapporti giuridici tra la o il cliente e TWINT SA (inclusi i pagamenti internazionali) sono soggetti esclusivamente al diritto sostanziale svizzero con esclusione del diritto di collisione e dei trattati di Stato.

Fatte salve eventuali disposizioni di legge cogenti contrarie, il foro competente in via esclusiva per tutti i tipi di procedimento è Zurigo. Per le e i clienti domiciliati al di fuori della Svizzera, Zurigo è anche il foro d'esecuzione.

2. Funzioni di pagamento

2.1. Limiti

Sussistono vari limiti normativi e di sicurezza tecnica per la ricarica e il ritiro del credito, l'invio e la ricezione di pagamenti P2P nonché per l'esecuzione di pagamenti P2M e di fatture. I limiti vigenti sono consultabili sul [sito web](#) di TWINT SA. I limiti si applicano per ogni persona. In caso di superamento dei limiti, TWINT SA può limitare l'utilizzo dell'app e richiedere alla o al cliente di identificarsi personalmente.

TWINT SA si riserva il diritto di diminuire o aumentare questi limiti in qualsiasi momento e/o di introdurre di supplementari, in particolare per ragioni normative e di sicurezza.

2.2. Ricarica del credito

Il credito TWINT viene ricaricato dalla o dal cliente tramite le opzioni previste a tale scopo nell'app. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- Riscossione di codici del credito (voucher).
- Bonifico bancario tramite polizza di versamento.
- Collegamento del proprio conto bancario. Questa opzione è disponibile solo per alcune banche. L'elenco delle banche che vi aderiscono è disponibile nell'app TWINT.

TWINT SA può introdurre in qualsiasi momento ulteriori opzioni di ricarica o sospendere le opzioni esistenti.

In caso di collegamento del proprio conto bancario, TWINT SA può concedere un prefinanziamento. In questo contesto, TWINT SA mette subito a disposizione della o del cliente l'importo desiderato, fino a un limite stabilito da TWINT SA, sotto forma di credito TWINT. Successivamente, TWINT SA preleva l'importo prefinanziato dal conto bancario della o del cliente. La o il cliente è tenuta/o ad assicurarsi che il conto bancario sia sufficientemente coperto. Se l'importo prefinanziato non può essere prelevato a causa di credito insufficiente o per altri motivi, TWINT SA avvierà una procedura di sollecito e riscossione. **Ciò può comportare commissioni superiori agli interessi di mora previsti per legge.** La o il cliente si impegna a farsi carico di tali commissioni. Le commissioni applicabili sono elencate [qui](#).



Eventuali commissioni di transazione o altre commissioni associate alla ricarica sono a carico della o del cliente. Il processo di elaborazione per la ricarica e il ritiro del credito TWINT può richiedere diversi giorni a seconda dell'opzione di ricarica.

Sul credito TWINT non vengono pagati interessi.

2.3. Ritiro o rimborso del credito

Il ritiro del credito deve avvenire attraverso un conto bancario intestato a nome della o del cliente presso una banca abilitata in Svizzera. I rimborsi sono limitati a un massimo di CHF 5'000 per anno solare.

2.4. Pagare con TWINT

Ad ogni pagamento effettuato tramite l'app TWINT, l'importo viene addebitato direttamente dal credito TWINT. Deve essere disponibile almeno un credito TWINT pari all'importo della transazione.

2.4.1. Pagamenti P2P

Nel caso di pagamenti P2P, la o il cliente può anche inviare messaggi e/o immagini. È vietato inviare messaggi o immagini con contenuti offensivi o illegali tramite TWINT o molestare altri utenti TWINT tramite questa funzione.

2.4.2. Pagamenti P2M

Nelle impostazioni dell'app TWINT, la o il cliente può scegliere liberamente l'importo a partire dal quale effettuare il pagamento solo dopo esplicita conferma. Il limite corrispondente può essere modificato in qualsiasi momento. Sono esclusi i pagamenti – compresi i pagamenti ricorrenti (abbonamento) – presso rivenditori in cui TWINT è stato impostato come metodo di pagamento.

Quando TWINT viene impostato come metodo di pagamento, la o il cliente autorizza un rivenditore a detrarre l'importo corrispondente direttamente dal credito TWINT, senza dover autorizzare singoli addebiti. Ciò vale anche per le transazioni ricorrenti (ad es. per un abbonamento). La registrazione del metodo di pagamento presuppone la registrazione presso il rivenditore. Tale autorizzazione è revocabile in qualsiasi momento nell'app TWINT. Le registrazioni scadute o disattivate possono essere rinnovate solamente presso il rivenditore.

Nel caso di un pagamento previa preautorizzazione, la o il cliente autorizza un rivenditore a effettuare un addebito successivo (indipendentemente dall'importo). L'importo effettivo non viene fissato al momento della preautorizzazione e viene confermato definitivamente solo dopo aver usufruito del servizio (ad es. transazioni presso stazioni di servizio automatiche).

2.4.3. Pagamenti di fatture: aspetti generali

La o il cliente prende atto che il pagamento delle fatture viene effettuato attraverso una catena di promesse di pagamento delle parti coinvolte nel sistema di pagamento TWINT. Se un importo pagato dalla o dal cliente non viene inoltrato al rivenditore a causa dell'insolvenza di una parte coinvolta nel processo, il credito del rivenditore alla base della transazione nei confronti della o del cliente può rimanere in essere. **In questo caso, la o il cliente si assume il rischio di dover pagare nuovamente l'importo della fattura al rivenditore (rischio di doppio pagamento). In tale evenienza, non sussiste alcun diritto della o del cliente nei confronti di TWINT SA al rimborso o all'accredito dell'importo in questione.**

2.4.4. Pagamenti di fatture: addebito diretto TWINT

La o il cliente può consentire a un rivenditore, tramite un mandato di addebito diretto, di detrarre automaticamente importi dal credito TWINT (autorizzazione di addebito). Il mandato viene creato nell'app TWINT ed è visibile nel menu sotto Pagamenti automatizzati, nella sezione Emittente della fattura.

La o il cliente può rifiutare un addebito programmato prima della sua esecuzione (rifiuto). Il rifiuto comporta la cancellazione completa

dell'ordine di pagamento in questione. Il rifiuto non pregiudica il mandato di addebito diretto alla base.

Dopo l'esecuzione, la o il cliente può presentare opposizione alla transazione nell'app TWINT entro 30 giorni di calendario (a partire dall'autorizzazione della transazione da parte di TWINT SA). Se l'opposizione viene ritenuta valida, verrà attivata una transazione di chargeback sull'intero importo della transazione. Questa transazione di chargeback sarà una transazione a sé stante e non annulla la transazione originale di addebito diretto TWINT.

In caso di opposizione ai sensi del paragrafo precedente, TWINT SA indicherà la transazione con lo stato corrispondente. Ciò ha carattere puramente informativo e non dà alcun diritto a un rimborso immediato. L'indicazione dello stato può essere aggiornata, modificata o annullata fino all'accredito definitivo.

TWINT SA accrediterà in via definitiva l'importo contestato non appena TWINT SA riceve il denaro. **Se, in via eccezionale, tale importo non dovesse pervenire a TWINT SA, TWINT SA potrà rimuovere l'indicazione e non sarà tenuta ad accreditarne l'importo. Ciò può verificarsi in particolare quando una parte coinvolta nel pagamento, come il fornitore di servizi di pagamento del rivenditore (acquirente) o il servizio di fatturazione (Billing CSP), si trova in gravi difficoltà finanziarie o legate a questioni di vigilanza, ad esempio quando:**

- I pagamenti vengono sospesi in generale o i conti bloccati.
- Viene avviata una procedura di risanamento o liquidazione oppure di fallimento o analoga.
- Le autorità dispongono misure di protezione.

In tal caso TWINT SA informa immediatamente la o il cliente interessato/a dei relativi motivi.

La o il cliente prende atto che TWINT SA non sarà tenuta ad accreditare l'importo contestato se TWINT SA non riceve il denaro.

2.4.5. Pagamenti di fatture: fattura TWINT

Le fatture TWINT vengono elaborate dal sistema di pagamento TWINT con un ritardo temporale che può arrivare fino a 2 giorni lavorativi. Spetta alla o al cliente garantire il pagamento entro i termini previsti all'emittente della fattura.

La o il cliente può stabilire una data per l'esecuzione del pagamento. È possibile stabilire una data fino a 90 giorni nel futuro. La prima data possibile di esecuzione è sempre il giorno successivo all'avvio del processo. Prima di disporre un pagamento è possibile modificare la data di esecuzione e l'importo oppure cancellare il pagamento.

Non è possibile opporsi a una fattura TWINT già emessa. In caso di reclami, la o il cliente deve rivolgersi direttamente all'emittente della fattura interessata.

A seconda delle informazioni già presenti sulla polizza di versamento, la o il cliente deve inserire nel modulo l'importo della fattura, il soggetto debitore e/o il riferimento del pagamento. TWINT SA non risponde degli importi versati per errore.

2.5. Addebito di pagamenti

Le e i clienti riconoscono tutti i pagamenti P2P, P2M e di fatture effettuati con il credito TWINT dal proprio conto TWINT e registrati come pagamento dal sistema di pagamento TWINT, anche se tali pagamenti sono stati effettuati senza il loro consenso.

2.6. Prezzi e compensi da parte di terzi

Eventuali commissioni derivanti dai servizi vengono mostrate alla o al cliente nell'app TWINT.

Nel caso di pagamenti P2M e di fatture e di fruizione di servizi a valore aggiunto, TWINT SA può ricevere determinati compensi da parte



di terzi. Questi compensi da parte di terzi sono descritti [qui](#). Essi consentono a TWINT SA di offrire gratuitamente l'utilizzo dell'app TWINT. **La o il cliente rinuncia al rimborso di tutti i compensi da parte di terzi che TWINT SA ha ricevuto in passato e potrebbe ricevere in futuro.**

2.7. Compensazione

Le e i clienti accettano espressamente che TWINT SA possa compensare i crediti insoluti nei loro confronti usando il credito esistente presso TWINT SA.

3. Servizi a valore aggiunto

3.1. «Campagne di mobile marketing»

3.1.1. Svolgimento delle campagne

TWINT SA può sottoporre alle e ai clienti annunci pubblicitari (ad es. informazioni sull'app TWINT o pubblicità), coupon, carte fedeltà e altre campagne (di seguito denominate «campagne») nell'app TWINT, dove possono essere visualizzate, gestite e riscosse.

Si distinguono i seguenti tipi di campagne:

- Campagne di TWINT SA o di un sistema di pagamento TWINT a titolo personale (di seguito denominate «campagne TWINT»).
- Campagne di TWINT SA organizzate congiuntamente a un fornitore terzo (di seguito denominate «campagne a valore aggiunto TWINT»).
- Campagne di un fornitore terzo (di seguito denominate «campagne di fornitori terzi»).

Rispetto alle campagne TWINT e alle campagne a valore aggiunto TWINT, l'utilizzo, la visualizzazione, la gestione e la riscossione di campagne di fornitori terzi richiedono il consenso esplicito della o del cliente tramite l'attivazione nell'app TWINT. Con l'attivazione, la o il cliente accetta altresì espressamente che ulteriori dati possano essere analizzati da TWINT SA per l'utilizzo personalizzato delle campagne. Questa autorizzazione può essere revocata in qualsiasi momento nell'app TWINT. La revoca comporta che le campagne di fornitori terzi non vengano più visualizzate, che tutte le campagne di fornitori terzi attivate vengano cancellate irrevocabilmente e che non si potrà più beneficiare di eventuali agevolazioni e vantaggi a esse collegati.

Le campagne possono prevedere specifiche condizioni di partecipazione. In caso di attivazione o riscossione di una campagna corrispondente, le condizioni di partecipazione si considerano accettate.

3.1.2. Durata di validità delle campagne

Le campagne valgono solo fintantoché vengono visualizzate nell'app TWINT.

Vi sono campagne che devono essere attivate precedentemente nell'app TWINT prima di poter essere riscosse. Ciò è indicato dalla rispettiva campagna. Le campagne attivate possono essere disattivate da TWINT SA qualora non siano state riscosse entro i termini prestabiliti.

Altre campagne possono essere riscosse senza che debbano essere attivate anticipatamente nell'app TWINT. Molte campagne possono essere riscosse solo in caso di pagamento con l'app TWINT.

L'attivazione di una campagna o la ricezione di una campagna che può essere riscossa senza attivazione non autorizza, in ogni caso, a beneficiare di uno sconto o di un vantaggio monetario poiché il numero di riscossioni può essere limitato dai fornitori terzi coinvolti. Ciò è indicato dalla rispettiva campagna.

Al momento della riscossione di una campagna con uno sconto, questo viene detratto direttamente dall'importo da pagare o rimborsato

dopo il pagamento sotto forma di credito cashback. TWINT SA è autorizzata a ritardare il pagamento fino a quando il credito cashback non raggiunge una determinata soglia oppure di rifiutare il pagamento in caso di sospetto di frode.

3.2. Carte cliente

Le e i clienti hanno la possibilità di registrare nell'app TWINT documenti identificativi di collaboratrici e collaboratori selezionati, programmi di fidelizzazione della clientela e altre offerte di vantaggi di fornitori terzi (di seguito denominate «carte cliente»). Le carte cliente registrate possono essere rimosse in qualsiasi momento dall'app TWINT.

Registrando o attivando una carta cliente nell'app TWINT, la o il cliente fornisce l'esplicita autorizzazione all'utilizzo della stessa. In seguito, questa verrà presa automaticamente in considerazione nella procedura di pagamento con l'app TWINT, a patto che ciò sia stato reso possibile tecnicamente da parte del rispettivo emittente della carta cliente. Altre carte cliente devono essere esibite manualmente al rivenditore.

TWINT SA può rimuovere carte cliente registrate nell'app TWINT qualora la carta cliente sia in scadenza o se la carta cliente non è più disponibile per la registrazione nell'app TWINT.

Le e i clienti prendono atto che, per determinate carte cliente, i vantaggi collegati all'utilizzo delle stesse sono emessi sotto forma di campagne direttamente nell'app TWINT. Alle e ai clienti vengono sottoposte queste campagne solo se precedentemente hanno acconsentito all'utilizzo delle offerte di terzi (si veda il punto 3.1.1).

3.3. Funzioni partner e altre funzioni

Alla voce «Funzioni partner», le e i clienti hanno la possibilità di usufruire dei servizi offerti. Alcune e alcuni clienti possono utilizzare la funzione «Paga dopo».

Questi servizi sono generalmente erogati da terzi. Si applicano le condizioni contrattuali separate rilevanti per il rispettivo servizio usufruito. TWINT SA non si assume alcuna responsabilità per queste offerte. In caso di reclami, le e i clienti devono rivolgersi direttamente al relativo fornitore.

Nella sezione «Funzioni partner», le e i clienti hanno la possibilità di usufruire della funzione «Benefits». Questa funzione consente di visualizzare e utilizzare carte fedeltà con timbri e coupon di rivenditori.

La visualizzazione, la gestione e il riscatto di tali carte fedeltà, carte sconto e coupon presuppone che la o il cliente abbia espresso il proprio consenso mediante l'attivazione presso l'app TWINT. Con l'attivazione, la o il cliente accetta altresì espressamente che ulteriori dati possano essere analizzati da TWINT SA per l'utilizzo personalizzato di tali carte fedeltà, carte sconto e coupon. La o il cliente può impostare ulteriori preferenze per personalizzare ulteriormente le carte fedeltà, le carte sconto e i coupon visualizzati. Questa autorizzazione può essere revocata in qualsiasi momento nell'app TWINT. Con la revoca la funzione «Benefits» non potrà più essere utilizzata.

3.4. TWINT ID

Con il nome «TWINT ID», TWINT SA offre un servizio a valore aggiunto che permette di creare un profilo cliente e di utilizzarlo per diversi servizi. Si applicano le condizioni contrattuali separate rilevanti.

3.5. Ulteriori servizi a valore aggiunto

TWINT SA può offrire, in qualsiasi momento, ulteriori servizi a valore aggiunto nell'app TWINT ed eventualmente prevedere, a tal fine, separate condizioni contrattuali.



3.6. Responsabilità riguardanti i servizi a valore aggiunto

Dei contenuti, delle offerte, delle notifiche di campagne di fornitori terzi, delle carte clienti, delle «Funzioni partner», della funzione «Paga dopo», della funzione «Benefits» e di eventuali ulteriori servizi a valore aggiunto nell'app TWINT risponde il relativo fornitore terzo. TWINT SA non risponde e non ha alcuna influenza sull'effettiva erogazione dei servizi offerti da fornitori terzi o dai rivenditori. In particolare, TWINT SA non è responsabile di carte fedeltà, carte sconto e coupon nella funzione «Benefits».

TWINT SA non risponde altresì delle campagne che non possono essere rimosse presso il fornitore terzo o per agevolazioni o vantaggi non concessi relativamente alla registrazione di carte cliente come, ad esempio, agevolazioni per collaboratrici e collaboratori non concesse oppure punti fedeltà in sospeso, non goduti o smarriti.

TWINT SA si adopera per consentire l'utilizzo dei servizi a valore aggiunto in modo impeccabile e ininterrotto nell'app TWINT. Tuttavia, TWINT SA non può garantirlo in ogni momento. In caso di interruzione può succedere anche che la riscossione automatica di sconti o la raccolta automatica di punti fedeltà non funzioni più nel processo di pagamento. La o il cliente si fa carico dell'eventuale danno dovuto a tali interruzioni.