

Conditions d'utilisation de TWINT Banque Cler

Afin de garantir une meilleure lisibilité, seule la forme masculine est utilisée dans ce document pour désigner les clients et clientes de l'établissement.

1. Dispositions générales

1.1. Service/champ d'application

TWINT est un système de l'appli paiement exploité par la société TWINT SA (ci-après «opérateur du système de paiement»). TWINT Banque Cler est une appli (ci-après «appli TWINT Banque Cler» ou «appli»), qui permet de payer sans espèces avec un terminal mobile compatible tel qu'un smartphone, via le système de paiement TWINT.

Les utilisateurs de l'appli TWINT Banque Cler (voir également point 1.2) peuvent utiliser l'appli comme moyen de paiement dans le commerce classique, aux distributeurs automatiques, en ligne ainsi que dans les applis de commerçants ou de prestataires de services qui acceptent TWINT comme moyen de paiement (ci-après: «commerçants» et «paiement P2M») et comme moyen de virement direct à une autre personne disposant d'une appli TWINT (ci-après «paiements P2P») (voir point 2, «Fonctions de paiement»).

Des services à valeur ajoutée peuvent en outre être proposés dans le cadre de l'appli TWINT Banque Cler (voir point 3, «Services à valeur ajoutée»).

Avec les Conditions d'utilisation, les autres Conditions générales de la Banque Cler SA (ci-après «Banque Cler») ainsi que les éventuelles autres dispositions contractuelles applicables à certains types d'opérations ou de services, les présentes Conditions d'utilisation règlent l'utilisation de l'ensemble des services proposés dans l'appli TWINT Banque Cler. Ceux-ci englobent les fonctions de paiement et les services à valeur ajoutée décrits sur le site twint.ch (ci-après «services»). Les présentes Conditions d'utilisation sont réputées acceptées dès lors que l'utilisateur confirme son numéro de téléphone mobile et s'est enregistré via l'appli TWINT Banque Cler, et au plus tard au moment de l'utilisation de l'appli TWINT Banque Cler.

1.2 Accès aux services TWINT

Les services peuvent être utilisés sur tous les terminaux mobiles sur lesquels l'appli TWINT Banque Cler peut être installée. Une version spécifique du système d'exploitation iOS ou Android est requise (les exigences minimales sont indiquées dans l'App Store correspondant). L'accès aux services en tant qu'utilisateur est accordé à toute personne disposant d'un numéro de téléphone mobile

provenant de l'un des pays suivants: CH, D, F, I, LI, qui est partenaire contractuelle ou cliente de la Banque Cler, c'est-à-dire titulaire ou cotitulaire d'un compte en CHF destiné au trafic des paiements et possédant un droit de disposition individuel illimité, et qui a conclu avec la Banque Cler un accord de Digital Banking ou un contrat équivalent.

L'accès technique aux services s'effectue via internet, par le biais du terminal mobile de l'utilisateur en tant que terminal personnel et, selon le domaine d'application, par le biais d'une infrastructure dédiée mise à disposition par un commerçant. En l'absence d'une connexion internet, certains services ne peuvent être utilisés.

La Banque Cler peut restreindre à tout moment tout ou partie des fonctions de paiement et autres fonctions de l'appli TWINT Banque Cler, notamment en raison de prescriptions réglementaires ou d'une décision d'une autorité.

1.3 Enregistrement et identification

Lors de l'installation de l'appli TWINT Banque Cler sur son terminal mobile, l'utilisateur est invité à saisir son numéro de téléphone mobile, qui est vérifié à des fins de sécurité. Les informations de l'utilisateur sont transmises à TWINT SA pour l'enregistrement. En cas de changement ou de désactivation du numéro de téléphone mobile, l'utilisateur doit immédiatement communiquer à la Banque Cler le nouveau numéro ou informer celle-ci de la désactivation du compte utilisateur TWINT. En cas de modification des données fournies lors de l'enregistrement, celles-ci doivent être immédiatement mises à jour.

1.4. Confidentialité et communication de données aux autorités et aux tiers

La Banque Cler est soumise aux obligations légales en matière de confidentialité, notamment au secret bancaire. L'utilisateur accepte que l'existence de la relation d'affaires avec la Banque Cler et ses données de base (p. ex. nom, lieu de domicile) puissent être divulguées au bénéficiaire du paiement et à d'autres tiers (p. ex. la banque du bénéficiaire du paiement) dans la mesure où cela est nécessaire en vue de la fourniture de services ou dans le cadre de ceux-ci.

Les données relatives au contenu de relations d'affaires (p. ex. les données relatives au solde et aux paiements) sont en principe confidentielles. L'utilisateur prend acte du fait que la confidentialité est par ailleurs levée dans les cas suivants, sous réserve des dispositions du point 4, «Utilisation de données», et l'accepte si nécessaire:

- Pour exécuter des obligations légales de fournir des renseignements ou des prescriptions ordonnées par les autorités et des exigences réglementaires ainsi que des obligations contractuelles de fournir des renseignements pouvant exister vis-à-vis de TWINT SA ou d'autres parties participant au système TWINT et impliquées dans celui-ci (p. ex. pour vérifier et traiter d'éventuelles contestations)
- Dans le but de recouvrer des créances de la Banque Cler
- Dans le cadre de procédures judiciaires ou administratives dans lesquelles la Banque Cler est impliquée
- Dans le cadre de la transmission à TWINT SA des données nécessaires au fonctionnement du système TWINT, telles que notamment les données de transaction et de base ainsi que les données relatives à l'utilisation de l'appli TWINT Banque Cler par l'utilisateur

1.5. Assistance

La Banque Cler met à la disposition de l'utilisateur une fonction d'aide via l'appli TWINT Banque Cler. Pour fournir ce service, la Banque Cler peut également recourir à des tiers, auxquels un accès aux données pertinentes peut être accordé à cet effet.

1.6 Obligations de diligence de l'utilisateur

Lors de l'utilisation de l'appli TWINT Banque Cler, l'utilisateur doit en particulier observer les obligations de diligence suivantes:

- définir un code NIP et le garder secret, sans le consigner ni le sauvegarder de manière non sécurisée sur un support électronique, et sans utiliser de séquence facile à deviner (pas de numéro de téléphone, de date de naissance, de plaque d'immatriculation, de série de chiffres facile à deviner ou autre); il peut remplacer ce code par la reconnaissance de son empreinte digitale («Touch ID» et «Connexion avec empreinte digitale») ou de son visage («Face ID» et «Connexion avec reconnaissance faciale»)
- protéger son terminal mobile contre toute utilisation ou manipulation non autorisée (p. ex. au moyen du verrouillage de l'appareil ou de l'écran), le code NIP devant être modifié sans délai s'il y a des raisons de suspecter que des personnes non autorisées y ont accès
- maintenir à jour le système d'exploitation de son terminal mobile et l'appli TWINT Banque Cler
- ne pas neutraliser les structures de sécurité du terminal mobile afin d'installer des applis qui ne sont pas officiellement disponibles (jailbreak) ou effectuer de manipulations similaires sur celui-ci (p. ex. en installant un accès racine, c'est-à-dire une configuration permettant l'accès au niveau système)
- informer immédiatement la Banque Cler en cas de perte du terminal mobile, afin qu'elle puisse bloquer l'appli TWINT Banque Cler.

- vérifier les coordonnées du bénéficiaire avant chaque exécution d'un paiement afin d'éviter les transactions incorrectes
- en cas de dommage, contribuer en toute bonne foi à l'investigation du cas et à la limitation du préjudice subi et, en cas de suspicion d'actes punissables, déposer une plainte pénale
- vérifier les paiements effectués et signaler sans délai les irrégularités à la Banque Cler, au plus tard dans les 30 jours

1.7 Abus

Si l'utilisation de l'appli TWINT Banque Cler sort considérablement du cadre de l'utilisation normale selon l'appréciation de la Banque Cler, s'il existe des indices de comportement illégal ou contraire au contrat (p. ex., l'utilisation de l'appli TWINT Banque Cler à des fins commerciales de toute nature) ou si l'utilisateur fournit des informations inexactes ou incomplètes lors de la conclusion du contrat, la Banque Cler peut rappeler celui-ci à une utilisation conforme au droit et au contrat, modifier, réduire ou interrompre les prestations sans préavis ni indemnisation ou résilier le contrat concernant l'appli TWINT Banque Cler sans préavis ni indemnisation. La Banque Cler se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts ainsi que l'exonération de toute prétention de tiers.

1.8 Responsabilité

La Banque Cler ne répond pas des pertes ou des dommages subis par l'utilisateur en raison du recours à l'appli TWINT Banque Cler, et en particulier pas des pertes ou des dommages survenus

- en raison d'erreurs de transmission, de dysfonctionnements ou de défaillances techniques, de pannes et d'accès ou d'intrusions illicites dans le terminal mobile,
- qui sont imputables en tout ou partie à une violation des présentes Conditions d'utilisation ou des lois applicables ou de tout autre texte réglementaire (y compris l'utilisation d'un terminal mobile activé par jailbreak ou incompatible),
- en raison d'un dysfonctionnement, d'une erreur programme, d'une fonction manquante ou d'une mise à jour insuffisante de l'appli TWINT Banque Cler,
- en raison de dysfonctionnements, d'interruptions (y compris pour des travaux de maintenance du système) ou de saturations des systèmes informatiques ou des réseaux concernés,
- en raison de paiements qui n'ont pas été traités ou qui l'ont été avec retard,
- en lien avec l'utilisation de services à valeur ajoutée,
- qui sont imputables à des actes ou à des omissions de tiers, y compris l'opérateur du système de paiement et d'autres tiers impliqués dans l'exécution de paiements avec l'appli TWINT Banque Cler, notamment des commerçants autorisés proposant des biens ou services via leurs propres applis avec fonctionnalité

App-to-App-Switch et prenant en charge les paiements P2M,

sauf en cas de dommage prouvé par l'utilisateur et imputable à une violation du contrat par la Banque Cler, à moins que celle-ci ne prouve qu'elle n'a pas commis de faute. Dans la limite des prescriptions légales, la Banque Cler décline toute responsabilité pour les dommages dus à une négligence légère.

Dans la limite des prescriptions légales, la Banque Cler décline toute responsabilité pour les dommages indirects, les manques à gagner et les pertes de données. La Banque Cler décline également toute responsabilité pour les dommages consécutifs à une utilisation illicite ou violant les obligations contractuelles de l'appli TWINT Banque Cler.

Les contrats conclus par l'utilisateur ou les relations juridiques établies concernant des biens et services payés avec l'appli TWINT Banque Cler ne relèvent pas de la sphère d'influence de la Banque Cler. L'utilisateur doit faire valoir tout éventuel droit existant dans ce cadre directement auprès du vendeur ou du fournisseur de service. La Banque Cler exclut toute garantie ou responsabilité à cet égard.

L'utilisateur ne saurait rechercher la responsabilité de la Banque Cler en raison de violations des présentes Conditions d'utilisation ou de prescriptions légales ou en raison d'indications erronées ou incomplètes ou de l'exécution de ses instructions.

1.9 Authentification et responsabilité de l'utilisateur

L'utilisateur accepte que toute personne qui s'authentifie par le biais de l'appli TWINT Banque Cler et/ou confirme une transaction via celle-ci, utilise l'appli TWINT Banque Cler comme moyen de paiement auprès des commerçants ou aux points de paiement automatisés ou d'une autre manière est autorisée à effectuer des transactions avec l'appli TWINT Banque Cler. Cela s'applique alors également lorsque cette personne n'est pas la propriétaire du terminal mobile utilisé ou qu'elle ne fait partie des personnes autorisées à le manipuler. L'utilisateur reconnaît toutes les transactions effectuées ou les créances en résultant des commerçants et points de paiements, et donne l'ordre de manière irrévocable à la Banque Cler de verser les montants correspondants. Celle-ci est autorisée à débiter l'ensemble des transactions effectuées et enregistrées par voie électronique.

1.10 Communication

La Banque Cler et l'utilisateur communiquent en principe via l'appli TWINT Banque Cler pour tout ce qui concerne l'appli TWINT Banque Cler. Au besoin, la Banque Cler peut également contacter l'utilisateur par le biais de l'ensemble des autres canaux de communication usuels ou convenus avec ce dernier.

1.11 Modification des présentes Conditions d'utilisation

La Banque Cler peut modifier les présentes Conditions d'utilisation en tout temps. Les modifications seront communiquées au préalable de manière appropriée à l'utilisateur. Si l'utilisateur ne résilie pas l'appli TWINT Banque Cler par déclaration expresse à la Banque Cler avant l'entrée en vigueur des modifications, celles-ci sont réputées acceptées. Cette disposition s'applique cependant en tout état de cause dès la première utilisation de l'appli TWINT Banque Cler après l'entrée en vigueur desdites modifications. En cas de résiliation, le compte participant de l'utilisateur est désactivé et l'appli TWINT Banque Cler ainsi que les fonctions et les services associés ne peuvent plus être utilisés.

1.12 Réserve relative aux dispositions légales et restrictions juridiques locales régissant l'utilisation

Les éventuelles dispositions légales ou autres régissant l'exploitation et l'utilisation de terminaux mobiles, d'internet et d'autres infrastructures dédiées, y compris les systèmes de paiement, demeurent réservées.

L'utilisation des services de 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. Les paiements internationaux via un système de paiement étranger coopérant avec le système TWINT sont toutefois autorisés. La liste correspondante figure sur www.twint.ch

La Banque Cler se réserve le droit de modifier l'appli TWINT Banque Cler 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 questions de sécurité.

1.13 Propriété intellectuelle

L'utilisateur obtient pour la durée du contrat le droit non transmissible et non exclusif d'utiliser l'appli TWINT Banque Cler. Le contenu et la portée de ce droit découlent des présentes Conditions d'utilisation. Tous les droits de propriété intellectuelle demeurent auprès de la Banque Cler, de TWINT SA ou de tiers autorisés. En cas de violation par l'utilisateur des droits de propriété intellectuelle de tiers pour laquelle la Banque Cler est appelée à répondre, l'utilisateur est tenu d'indemniser intégralement la Banque Cler ou les tiers autorisés.

1.14 Validité et résiliation

Le contrat entre l'utilisateur et la Banque Cler est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié en tout temps par chaque partie. La résiliation par la Banque Cler s'effectue par le biais de la désactivation du compte nécessaire à l'utilisation de l'appli TWINT Banque Cler. L'utilisateur peut résilier le contrat en communiquant à la Banque Cler qu'il ne souhaite plus utiliser le service TWINT Banque Cler et en supprimant l'appli TWINT Banque Cler.

1.15 Blocage par l'utilisateur

La Banque Cler bloque l'accès à l'appli TWINT Banque Cler si l'utilisateur lui en fait expressément la demande. Les paiements initiés jusqu'à cette date sont considérés comme comptabilisés et ne peuvent plus être annulés.

1.16 Modifications des services et blocage de l'accès par la Banque Cler

La Banque Cler peut modifier, actualiser ou développer en tout temps l'appli TWINT Banque Cler et les services qui y sont associés, ainsi que cesser en tout temps et sans préavis l'exploitation de l'appli TWINT Banque Cler ou supprimer partiellement ou intégralement l'accès à l'appli TWINT, y compris pour des raisons techniques ou juridiques (voir aussi point 1.12).

1.17 Clause de sauvegarde

L'invalidité ou la non-applicabilité partielle ou totale d'une disposition des présentes Conditions d'utilisation n'affectent pas la validité des autres dispositions. La disposition invalide ou inapplicable doit dans ce cas être remplacée par une disposition dont le sens et la finalité sont aussi proches que possible de ceux de la clause invalide.

1.18 Droit applicable et for

Toutes les relations juridiques entre l'utilisateur et la Banque Cler sont exclusivement soumises au droit suisse. Le lieu d'exécution, le lieu de poursuite pour les utilisateurs domiciliés à l'étranger et le for juridique exclusif de tout litige sont Bâle. La banque est toutefois habilitée à assigner l'utilisateur en justice devant le tribunal compétent de son domicile ou devant tout autre tribunal compétent, le droit suisse demeurant exclusivement applicable.

Demeurent réservées les prescriptions obligatoires concernant le for, stipulées par la loi suisse.

2 Fonctions de paiement

2.1 Limites

Des limites s'appliquent dans l'appli TWINT Banque Cler pour le paiement sans espèces ainsi que pour l'envoi et la réception de montants. La Banque Cler se réserve le droit d'adapter les limites en tout temps ou d'introduire des limites supplémentaires.

2.2 Compte de référence

Pour l'enregistrement, l'utilisateur doit indiquer dans l'appli TWINT Banque Cler un compte Banque Cler libellé à son nom ou libellé à son nom ainsi qu'au nom d'un autre cotitulaire. Ce compte est celui qu'il souhaite utiliser pour effectuer des paiements («compte de référence»). Les comptes joints ne sont autorisés que si chaque cotitulaire possède un droit de disposition individuel en raison de sa position en tant que titulaire, à l'exclusion d'une simple procuration (compte avec convention conjointe, de solidarité ou similaire).

2.3 Fonction de paiement

Au moyen de son terminal mobile et de l'appli TWINT Banque Cler qui y est associée, l'utilisateur peut payer sans espèces aux caisses des commerces dûment équipés (points de vente ou Point of sale, «POS»), aux distributeurs automatiques, sur internet, dans d'autres applis, ainsi qu'en enregistrant TWINT comme mode de paiement chez certains commerçants (paiements P2M), via le domaine «Fonctions partenaires» et auprès d'autres personnes disposant d'une appli TWINT (paiements P2P) dans le cadre des limites applicables.

Le montant correspondant est directement débité du compte de référence. L'utilisateur reconnaît tous les paiements comptabilisés effectués au moyen de son terminal mobile dans le respect des éléments de sécurité. L'utilisateur peut librement choisir dans les paramètres de l'appli TWINT Banque Cler le montant à partir duquel un paiement peut s'effectuer automatiquement, après confirmation expresse par lui-même (bouton OK) ou après saisie du code NIP.

L'utilisateur peut modifier les limites de validation proposées et enregistrées. Les paramètres réglés peuvent être modifiés en tout temps. Cette disposition ne s'applique pas aux paiements auprès de commerçants pour lesquels TWINT a été enregistré comme moyen de paiement par l'utilisateur et aux paiements qu'il a autorisés chez ces derniers de manière globale. Dans de tels cas, le paiement s'effectue automatiquement selon le processus de traitement défini par le commerçant ou entre l'utilisateur et le commerçant.

Dans le cadre d'un paiement via autorisation préalable, l'utilisateur autorise le commerçant à effectuer un débit ultérieur. Le montant effectif n'est pas défini au moment de l'autorisation préalable et ne sera confirmé définitivement qu'une fois la prestation perçue.

Dans le cas des paiements P2P, on peut également utiliser le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire pour le retrouver. Lorsque l'utilisateur donne l'accès, l'appli TWINT Banque Cler peut accéder aux contacts existants dans le terminal mobile de la personne effectuant le paiement.

L'utilisateur peut s'enregistrer via l'appli TWINT Banque Cler auprès de commerçants autorisés pour la fonction « Paiement automatisé ». Dans un tel cas, la Banque Cler est autorisée à débiter le montant de la transaction du compte de l'utilisateur, sans que celui-ci doive donner son accord particulier à la transaction, et verser le montant conformément à la convention entre le commerçant et l'utilisateur via le « paiement automatisé ». L'utilisateur peut annuler en tout temps une telle autorisation dans l'appli TWINT Banque Cler.

Dans le domaine « Fonctions partenaires », l'utilisateur peut consulter un aperçu des différents cas d'application dans l'appli TWINT Banque Cler. Lorsqu'il en sélectionne un, l'utilisateur est orienté vers le site du commerçant concerné, sur lequel il peut choisir des produits ou services, dont le paiement peut être effectué via l'appli TWINT Banque Cler.

Une résolution n'est en aucun cas possible. En cas de contestations, l'utilisateur doit s'entendre directement avec le commerçant concerné. Dans le cadre de paiements P2P à d'autres utilisateurs, des messages et/ou des images peuvent également être transmis. Il est interdit d'envoyer via l'appli TWINT Banque Cler des messages ou des images dont le contenu est choquant ou illégal et d'importuner d'autres utilisateurs par le biais de cette fonction.

2.4 Tarifs et frais

L'installation de l'appli TWINT Banque Cler et l'utilisation des services sont en principe gratuites. Les paiements internationaux en monnaies étrangères sont automatiquement convertis en francs suisses à un taux de change fixé par un tiers. La Banque Cler peut augmenter ce taux de change (« markup ») et exiger des frais supplémentaires pour la transaction en monnaie étrangère. Le markup et les frais sont dus à la Banque Cler. Dans tous les cas, le montant final en francs suisses s'affiche pour l'utilisateur, pour confirmation. En cas de résolution d'un paiement international, le taux de change alors fixé est appliqué. L'utilisateur assume le risque de change correspondant. En outre, la Banque Cler peut facturer à l'utilisateur des frais supplémen-

taires liés à des paiements refusés p. ex. par des banques correspondantes ou nécessitant des clarifications.

Les changements tarifaires et l'introduction de nouveaux frais sont communiqués à l'utilisateur dans l'appli TWINT Banque Cler et/ou autrement de manière appropriée avant leur entrée en vigueur. L'adaptation est réputée approuvée lorsque l'utilisateur continue à utiliser l'appli TWINT Banque Cler après l'entrée en vigueur de la modification.

2.5 Informations de paiement

Les transactions s'affichent dans l'appli TWINT Banque Cler pendant 180 jours au maximum.

2.6 Indemnités et frais

Dans le cadre des transactions P2M, les commerçants paient des frais pour l'utilisation du système de paiement TWINT (commission commerçant) aux entreprises qui leur ont proposé d'utiliser TWINT et ont conclu les contrats correspondants avec eux (appelées « Acquirer », telles que Worldline Suisse SA ou TWINT Acquiring SA). Les commerçants versent également des frais à TWINT Acquiring SA pour l'utilisation des services à valeur ajoutée. L'utilisateur prend acte du fait qu'une partie des frais payés par les commerçants peuvent être reversés à la Banque Cler. Ce transfert de frais permet à la Banque Cler de couvrir une partie de ses propres coûts pour la mise à disposition de l'appli TWINT Banque Cler et l'exécution des transactions. Si les frais ne reviennent de toute façon pas à la Banque Cler, celle-ci peut les conserver en tant que rémunération pour ses services et l'utilisateur renonce à tout éventuel droit à restitution.

Si cela s'avère nécessaire pour couvrir les charges de la Banque Cler liées à l'exploitation de l'appli TWINT Banque Cler et à l'exécution des transactions, les frais peuvent être imputés directement auprès de l'utilisateur et le remboursement des frais externes exigés (voir point 2.4).

3 Services à valeur ajoutée

3.1 Campagnes de marketing mobile

3.1.1 Diffusion de campagnes

TWINT SA peut diffuser comme suit des annonces (publicité), coupons, cartes de fidélité et autres campagnes (ci-après: « campagnes ») à l'attention des utilisateurs via l'appli TWINT Banque Cler, où ceux-ci peuvent être consultés, gérés et utilisés:

- Campagnes de TWINT SA ou du système de paiement TWINT lui-même (ci-après: « campagnes de l'émetteur »)
- Campagnes de TWINT SA en collaboration avec un prestataire tiers (ci-après: « campagnes à valeur ajoutée de l'émetteur »);

- Campagnes de prestataires tiers (ci-après: «campagnes de prestataires tiers»)

La diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation de campagnes de prestataires tiers requièrent le consentement exprès de l'utilisateur dans l'appli TWINT Banque Cler («opting-in»).

L'utilisateur peut révoquer en tout temps ce consentement dans l'appli TWINT Banque Cler. 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, pour les utilisateurs, de bénéficier des réductions et avantages liés le cas échéant à ces campagnes.

La diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation de campagnes d'émetteurs et à valeur ajoutée d'émetteurs exclut tout opting-in de l'utilisateur. Ces campagnes peuvent être diffusées chez tous les utilisateurs. Concernant ces campagnes, un opting-out par l'utilisateur est toutefois possible.

3.1.2 Durée de validité des campagnes

Les campagnes ne sont valables que tant qu'elles sont affichées dans l'appli TWINT Banque Cler sur le terminal mobile de l'utilisateur.

Certaines campagnes doivent être activées préalablement dans l'appli TWINT Banque Cler avant de pouvoir être utilisées. Le cas échéant, cette disposition est indiquée dans la campagne concernée. Les campagnes activées peuvent être désactivées par la Banque Cler, si elles n'ont pas été utilisées dans les 10 jours, ou dans le délai indiqué par l'appli TWINT Banque Cler. Certaines campagnes peuvent être utilisées sans activation préalable par l'utilisateur. De nombreuses campagnes ne peuvent être utilisées que lors du paiement avec l'appli TWINT Banque Cler.

Les campagnes ne donnent pas automatiquement droit à un rabais ou un avantage pécuniaire, car le nombre d'utilisations peut être limité par les prestataires tiers impliqués.

Dans la plupart des cas, les campagnes sont automatiquement utilisées au moment du paiement avec l'appli TWINT Banque Cler. Les campagnes doivent en partie être présentées au commerçant dans l'appli TWINT Banque Cler ou être saisies sur un terminal ou dans une boutique en ligne lorsque cette disposition est indiquée. Lors de l'utilisation d'une campagne proposant un rabais, celui-ci est soit directement déduit du montant à payer, soit octroyé à l'utilisateur sous la forme d'un cashback une fois le paiement effectué.

3.1.3 Partage de campagnes

La Banque Cler peut permettre à l'utilisateur de transmettre des campagnes à d'autres personnes ou d'en recevoir de celles-ci ou de les partager avec elles.

3.2 Cartes physiques

Les utilisateurs ont la possibilité d'enregistrer et d'activer dans l'appli TWINT Banque Cler certaines cartes de collaborateurs, des programmes de fidélisation de la clientèle et d'autres offres avantageuses proposés par des prestataires tiers (ci-après «cartes physiques»). L'utilisateur peut supprimer en tout temps dans l'appli TWINT Banque Cler les cartes physiques enregistrées ou activées.

La Banque Cler peut aussi supprimer de l'appli TWINT Banque Cler une carte physique enregistrée si elle n'est plus valable ou si, de manière générale, elle n'est plus disponible pour enregistrement sur l'appli TWINT Banque Cler.

L'utilisateur prend acte que, pour certaines cartes physiques, les avantages liés à ces dernières sont diffusés directement sous forme de campagnes dans l'appli TWINT Banque Cler. L'utilisateur reçoit ces campagnes uniquement lorsqu'il a accepté au préalable la diffusion des offres d'un prestataire tiers (voir point 3.1.1, «Diffusion de campagnes»).

L'enregistrement ou l'activation d'une carte physique dans l'appli TWINT Banque Cler autorise expressément l'utilisateur à utiliser les cartes physiques. Celles-ci sont automatiquement intégrées dans le processus de paiement de l'appli TWINT Banque Cler si cela est rendu techniquement possible par l'émetteur. D'autres cartes physiques doivent être présentées physiquement auprès du commerçant. L'utilisation d'une carte physique peut être désactivée en tout temps dans l'appli TWINT Banque Cler.

3.3 Autres services à valeur ajoutée

La Banque Cler peut proposer en tout temps d'autres services à valeur ajoutée en plus des campagnes et des cartes physiques via l'appli TWINT Banque Cler.

3.4 Responsabilité pour les services à valeur ajoutée

Chaque prestataire tiers est responsable des contenus, offres et communications de ses campagnes, cartes physiques ou autres services à valeur ajoutée dans l'appli TWINT Banque Cler. Dans ces cas, la Banque Cler met uniquement l'appli à disposition en tant que plateforme technique par le biais de laquelle des prestataires tiers proposent leurs services à valeur ajoutée et les utilisateurs les acceptent et les utilisent. La Banque Cler n'a aucune influence sur l'exécution des prestations proposées par le prestataire tiers et décline toute responsabilité en la matière. La Banque Cler n'est pas non plus

responsable de campagnes qui ne peuvent être utilisées auprès du prestataire tiers, ou de réductions ou d'avantages non octroyés en lien avec l'enregistrement de cartes physiques. La Banque Cler s'efforce de permettre une utilisation sans failles et ininterrompue des services à valeur ajoutée dans l'appli TWINT Banque Cler, ce qu'il n'est toutefois pas possible de garantir en permanence. En cas d'interruption, il peut arriver p. ex. que l'utilisation automatique de rabais ou la collecte automatique de points de fidélité ne fonctionnent pas lors du processus de paiement. Dans la limite des prescriptions légales, la Banque Cler décline toute responsabilité pour les dommages dus à ce type d'interruptions.

4 Utilisation de données

4.1 Généralités

En ce qui concerne la collecte, le traitement et l'utilisation des données personnelles de ses clients (ici «l'utilisateur»), la Banque Cler est soumise à la législation suisse sur la protection des données. Les points 4.2 ss complètent les informations relatives au traitement des données figurant sur le site de la Banque Cler à l'adresse www.cler.ch/fr/declaration-de-protection-des-donnees ainsi qu'au point 1.4 («Confidentialité et communication de données aux autorités et aux tiers»).

4.2 Transmission des données en général

En s'enregistrant dans l'appli TWINT Banque Cler, l'utilisateur autorise la Banque Cler, dans le cadre des données de l'utilisateur de l'appli TWINT Banque Cler, à transmettre principalement ses nom et prénom, numéro de téléphone, adresse, date de naissance (ci-après «données d'enregistrement») et ses «données de transaction» telles que montant, coordonnées du bénéficiaire, données relatives à l'utilisateur, compte de débit, compte à créditer, objet du paiement, images, le cas échéant données de localisation, etc. à l'opérateur du système de paiement ou à d'autres tiers dont le siège est sis en Suisse et qui remplissent les tâches de ce dernier.

La Banque Cler et l'opérateur du système de paiement peuvent également transmettre ces données aux établissements et intermédiaires financiers et à d'autres entités impliquées dans les paiements (p. ex. commerçants autorisés) ou les échanger avec ces derniers, dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution du paiement ou à la fourniture de services proposés dans le cadre de l'appli TWINT Banque Cler (p. ex. fonctions partenaires).

Dans le cas de paiements P2M, qui sont effectués sur place dans un local commercial d'un commerçant autorisé (transaction sur place), l'identité de l'utilisateur n'est pas communiquée au commerçant. L'utilisateur peut être tenu de présenter son justificatif électronique.

L'utilisateur est conscient que lors de l'exécution des ordres de paiement (paiements P2P), des données le concernant (p. ex. nom de l'utilisateur ou du titulaire du compte et montant de la transaction) sont transmises au bénéficiaire du paiement et, en fonction du paramétrage dans l'appli TWINT Banque Cler, s'afficheront en texte clair sur son terminal mobile (p. ex. notifications push sur l'écran du bénéficiaire du paiement).

En raison de l'utilisation des données de l'appli, des tiers tels que le fabricant de l'appareil de l'utilisateur (ou aussi du bénéficiaire du paiement) ainsi que des tiers mandatés par le fabricant peuvent avoir accès à ces informations et le cas échéant en déduire l'existence d'une relation d'affaires.

4.3 Utilisation des données en général

Pour utiliser certaines fonctions de l'appli TWINT Banque Cler, l'utilisateur doit si possible activer les services de localisation sur son terminal mobile et ainsi permettre à l'appli TWINT Banque Cler de le géolocaliser. L'utilisateur autorise la Banque Cler à sauvegarder, traiter, exploiter toutes les données disponibles dans le cadre de l'utilisation de l'appli TWINT Banque Cler (p. ex. données d'enregistrement et de transaction) ainsi que les données de tiers, et à établir des profils à partir de ces informations. Ces dernières sont utilisées par la Banque Cler, en particulier en vue de la fourniture de prestations liées à l'appli TWINT Banque Cler, afin de mettre à la disposition de l'utilisateur le cas échéant un service de conseil individuel, des offres sur mesure ou des renseignements sur les produits et services de la Banque Cler. Ces données sont également utilisées dans une optique de prospection de marché, de marketing et de gestion des risques. La Banque Cler accorde à l'utilisateur la possibilité de révoquer l'autorisation de diffuser de la publicité dans l'appli. Pour l'envoi de communication marketing, la Banque Cler ou l'opératrice du système de paiement peut collaborer avec le gestionnaire de réseau (p. ex. Swisscom) et lui donner l'accès au numéro de téléphone mobile de l'utilisateur.

4.4 Utilisation des données lors du paiement avec l'appli TWINT Banque Cler

Si l'utilisateur souhaite payer avec l'appli TWINT Banque Cler à un POS, y compris dans des boutiques en ligne, une connexion est établie dans le système TWINT entre l'appli TWINT Banque Cler de l'utilisateur et le commerçant concerné.

Le POS indique au système TWINT le montant à débiter. Le système TWINT envoie ensuite une demande de paiement dans l'appli TWINT Banque Cler de l'utilisateur. Ce dernier peut choisir librement dans les paramètres quels montants doivent faire l'objet d'un paiement respectivement a) automatique, b) après confirmation expresse de sa part (bouton OK) ou c)

après saisie du NIP TWINT (voir aussi point 2.3, «Fonction de paiement»). Pour les paiements internationaux, une confirmation est dans tous les cas nécessaire. Après validation du paiement par l'utilisateur, le montant est débité du compte de référence.

La Banque Cler ne reçoit aucune information sur le contenu d'un panier, sauf dans le cadre du point 4.5, «Utilisation des données lors de l'utilisation de campagnes de marketing mobile».

La Banque Cler ne transmet pas de données personnelles aux commerçants impliqués et/ou à des tiers (autres) sans le consentement exprès de l'utilisateur, sauf dans le cadre des points 4.5 ou 4.6 ci-après.

4.5 Utilisation des données lors de l'utilisation de campagnes de marketing mobile

Des données doivent être échangées entre le système TWINT et le commerçant pour permettre l'utilisation automatique des campagnes en vue de l'octroi d'un rabais ou d'un autre avantage pécuniaire.

Les données échangées ou transmises dépendent du système utilisé pour la campagne et le calcul du rabais ou de l'autre avantage pécuniaire. Lors de l'utilisation de campagnes dans le système du commerçant, ce dernier reçoit le numéro d'identification de la campagne. Le commerçant calcule l'éventuel rabais ou autre avantage pécuniaire pour l'utilisateur. Il reçoit alors les mêmes informations que si l'utilisateur présentait le numéro d'identification de la campagne sous une autre forme, p. ex. celle d'un code-barres.

Lors de l'utilisation de campagnes dans le système TWINT, le rabais ou l'avantage pécuniaire est calculé dans le système TWINT et transmis au commerçant pour traitement ultérieur. L'éventuelle transmission de données du commerçant à la Banque Cler (p. ex. des informations sur l'utilisation de campagnes qui ont été préalablement transmises au commerçant par le système TWINT ou des détails sur le contenu d'un panier sur la base desquels des campagnes peuvent être utilisées dans le système TWINT) se fonde uniquement sur la relation contractuelle entre le commerçant et l'utilisateur. Le commerçant est responsable du traitement des données des utilisateurs conformément à la loi et au contrat et de l'obtention des consentements éventuellement nécessaires.

4.6 Utilisation des données lors de l'enregistrement des cartes physiques

En enregistrant ou en activant une carte physique dans l'appli TWINT Banque Cler, l'utilisateur consent expressément à son intégration automatique dans le processus de paiement avec l'appli TWINT Banque Cler, dans la mesure où l'émetteur de la carte concerné l'autorise

techniquement. L'utilisateur peut désactiver en tout temps l'utilisation de la carte dans l'appli TWINT Banque Cler. Si l'utilisateur bénéficie d'un avantage en utilisant la carte (points, rabais, etc.), l'émetteur de la carte ou un tiers auquel il a fait appel obtient les mêmes données que si l'utilisateur avait présenté physiquement cette carte lors d'un paiement. La Banque Cler transmet au commerçant ou à des tiers liés à celui-ci le numéro d'identification de la carte et, en fonction de la carte utilisée, également des données de base relatives au paiement, telles que l'horodatage, le montant et les éventuels rabais ou points accordés du fait de l'utilisation de la carte. L'utilisation de ces données par le commerçant impliqué dans le cas concret se fonde exclusivement sur la relation contractuelle entre celui-ci et l'utilisateur ou sur une éventuelle relation contractuelle existant entre l'utilisateur et le tiers lié. Le commerçant est responsable du traitement des données des utilisateurs conformément à la loi et au contrat et de l'obtention des consentements éventuellement nécessaires.

4.7 Utilisation des données dans le cadre de campagnes de tiers

Si l'utilisateur accepte expressément (opting-in) de recevoir des campagnes de tiers dans l'appli TWINT Banque Cler afin de pouvoir les activer et les utiliser, il accepte alors expressément que la Banque Cler collecte et évalue des données pour la diffusion personnalisée de campagnes de prestataires tiers.

L'utilisateur peut donner ou révoquer son accord (opting-in) au moment de l'installation de l'appli TWINT Banque Cler et/ou ultérieurement en adaptant les paramètres de l'appli TWINT Banque Cler. Le consentement de l'utilisateur permet à la Banque Cler et à TWINT SA de lui envoyer des campagnes de tiers adaptées à ses intérêts personnels.

Même si l'utilisateur a sélectionné l'option opt-in, la Banque Cler ne transmet pas ses données personnelles aux commerçants impliqués et/ou à des tiers, à moins que l'utilisateur n'accepte expressément une telle transmission dans l'appli TWINT Banque Cler. Sans ce consentement exprès, les commerçants impliqués ont accès uniquement à des données anonymisées. L'utilisateur peut se voir offrir la possibilité de consentir expressément à l'envoi de campagnes personnalisées de tiers par courrier électronique.

4.8 Utilisation des données pour les «Fonctions partenaires» et la fonction «Payer plus tard»

Les utilisateurs peuvent acheter ou utiliser directement des biens et des services (p. ex. «Super Deals» ou bons numériques) ou profiter d'autres offres (p. ex. «Parking» ou «Retrait d'espèces») dans l'appli TWINT Banque Cler. Ces opérations sont soumises aux dispositions et aux

déclarations de protection des données mentionnées et énumérées dans l'offre concernée. Il en va de même pour la fonction «Payer plus tard».

4.9 Collecte et utilisation des données pour l'amélioration de l'appli TWINT Banque Cler

TWINT SA collecte et utilise des données pour la mise à disposition et l'amélioration du système TWINT. Il s'agit d'une part de données auxquelles l'appli TWINT Banque Cler est autorisée à accéder, conformément aux paramètres sélectionnés par l'utilisateur sur son terminal mobile (p. ex. réception de signaux BLE, géolocalisation, etc.), et d'autre part de données et d'informations techniques générées dans le cadre de l'utilisation de l'appli TWINT Banque Cler. TWINT SA utilise dans l'appli TWINT Banque Cler des services (p. ex. le «Google Firebase Software Development Kit») qui analysent le comportement des utilisateurs dans l'appli afin d'optimiser en permanence l'appli TWINT Banque Cler et de l'adapter aux besoins des utilisateurs. L'utilisateur a la possibilité de désactiver en tout temps la collecte et la transmission de données d'utilisation à certains prestataires de services (p. ex. Google) dans les paramètres de l'appli TWINT Banque Cler.

TWINT SA ne transmet pas de telles données personnelles à des commerçants et/ou à des (autres) tiers sans le consentement exprès de l'utilisateur dans l'appli TWINT Banque Cler, mais les utilise exclusivement pour la mise à disposition et l'amélioration de ses propres services.

4.10 Recours à des tiers

L'utilisateur accepte expressément que la Banque Cler et TWINT SA fassent appel à des tiers (p. ex. prestataires de services de paiement ou systèmes de paiement étrangers ou intermédiaires pour les paiements internationaux) pour la fourniture de leurs services et que, dans ce cadre, ses données puissent être transmises si nécessaire. La Banque Cler et TWINT SA sont tenues de sélectionner, d'instruire et de contrôler soigneusement les prestataires de services.

L'utilisation des données aux propres fins du tiers est interdite.

4.11 Conservation et suppression

La suppression de l'appli TWINT Banque Cler sur le smartphone de l'utilisateur n'entraîne pas automatiquement celle des données personnelles auprès de la Banque Cler. Les données sont détruites ou anonymisées dès qu'elles ne sont plus nécessaires à la réalisation de l'objectif.

Si l'utilisateur renonce ultérieurement aux campagnes personnalisées (opting-out), tous les coupons, cartes de fidélité et autres campagnes activés seront irrévocablement annulés ou anonymisés dans le système TWINT après l'opting-out, et l'utilisateur ne pourra plus bénéficier des réductions et avantages éventuellement liés à ces campagnes.

Sont exclues des dispositions du présent point les données qui doivent être conservées plus longtemps par la Banque Cler pour satisfaire à des obligations légales.

4.12 Droit d'accès et à des renseignements

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, l'utilisateur peut contacter la Banque Cler conformément aux coordonnées figurant dans la déclaration de protection des données en vigueur (voir point 4.1).