

Condizioni per l'utilizzo dell'app TWINT Banca Cler

Per favorire la comprensione, di seguito verrà utilizzata esclusivamente la forma maschile, che comprende in ogni caso anche quella femminile.

1. Disposizioni generali

1.1 Servizio/Ambito di validità

TWINT è un sistema di pagamento gestito dall'azienda TWINT SA (di seguito denominata anche «gestore del sistema di pagamento»). TWINT Banca Cler è un'app (di seguito denominata anche «app TWINT Banca Cler» o «app») che permette di pagare senza contanti con un terminale mobile idoneo, come ad esempio uno smartphone, attraverso il sistema di pagamento TWINT.

Gli utenti dell'app TWINT Banca Cler (cfr. al riguardo anche il punto 1.2) possono utilizzare l'app come mezzo di pagamento nel commercio stazionario, presso distributori automatici, negli shop online e nelle app presso commercianti o fornitori di servizi che accettano TWINT come mezzo di pagamento (di seguito denominati «rivenditori») (di seguito denominati congiuntamente «pagamenti P2M») nonché per il trasferimento diretto di denaro ad altre persone che dispongono dell'app TWINT (di seguito denominato «pagamenti P2P») (cfr. il punto 2 «Funzioni di pagamento»).

Inoltre, nel contesto dell'app TWINT Banca Cler, possono essere offerti servizi a valore aggiunto (cfr. il punto 3 «Servizi a valore aggiunto»).

Le presenti Condizioni – insieme alle Condizioni generali, alle ulteriori Condizioni applicate dalla Banca Cler SA (di seguito denominata «Banca Cler») e a eventuali altre disposizioni contrattuali applicabili valide per specifiche tipologie di operazioni e/o servizi – disciplinano l'impiego di tutti i servizi offerti dall'app TWINT Banca Cler. Essi comprendono le funzioni di pagamento e i servizi a valore aggiunto descritti sul sito Internet twint.ch (di seguito denominati «servizi»). Le presenti Condizioni si considerano accettate non appena l'utente conferma il proprio numero di cellulare o si registra nell'app TWINT Banca Cler, al più tardi comunque con l'utilizzo dell'app TWINT Banca Cler.

1.2 Accesso ai servizi TWINT

I servizi possono essere utilizzati su tutti i terminali mobili sui quali è possibile installare l'app TWINT Banca Cler. Occorre essere in possesso di una specifica versione del sistema operativo iOS o Android (i requisiti minimi

sono consultabili nel rispettivo App Store). Ottiene accesso ai servizi in qualità di utente chi dispone di un numero di cellulare dei seguenti paesi: CH, D, F, I, LI, è in possesso come contraente o cliente, vale a dire in qualità di titolare o contitolare, di un conto in CHF abilitato al traffico dei pagamenti presso la Banca Cler sul quale vanta un diritto di disporre individuale e illimitato, e ha concluso con la Banca Cler una «Convenzione relativa al Digital Banking» o un contratto analogamente denominato.

L'accesso tecnico ai servizi avviene via Internet tramite il terminale mobile personale dell'utente e, a seconda dell'ambito d'applicazione, un'infrastruttura dedicata messa a disposizione da un rivenditore. In assenza di connessione Internet, determinati servizi non possono essere utilizzati.

La Banca Cler può, in qualsiasi momento, limitare in toto o in parte funzioni di pagamento o di altro tipo dell'app TWINT Banca Cler, in particolare a seguito di prescrizioni normative o di disposizioni delle autorità.

1.3 Registrazione e identificazione

Nel momento in cui installa l'app TWINT Banca Cler sul proprio terminale mobile, l'utente viene invitato a inserire il proprio numero di cellulare, che per motivi di sicurezza viene verificato. Ai fini della registrazione, determinate informazioni dell'utente vengono trasmesse a TWINT SA. Qualora l'utente cambi numero di cellulare o lo disattivi, deve immediatamente comunicare alla Banca Cler il nuovo numero oppure la disattivazione dell'account utente TWINT. Se dovessero intervenire cambiamenti in relazione ai dati forniti durante la registrazione, questi devono essere immediatamente aggiornati.

1.4. Riservatezza e divulgazione di dati ad autorità e a terzi

La Banca Cler è vincolata da obblighi legali di segretezza, in particolare al segreto bancario. L'utente accetta che, nel contesto dei servizi o per la relativa erogazione, le circostanze della relazione d'affari con la Banca Cler e i suoi dati di base (ad es. nome, cognome, luogo di domicilio) possano, se necessario, essere comunicati al destinatario del pagamento e ad altri soggetti terzi (ad es. la banca del destinatario del pagamento).

I dati relativi ai contenuti delle relazioni d'affari (ad es. dati relativi al saldo e a pagamenti) sono in linea di

principio riservati. L'utente prende atto e, qualora necessario, accetta che la riservatezza venga revocata, tra l'altro, nei seguenti casi, fatte salve le disposizioni di cui al punto 4 «Utilizzo di dati»:

- per l'adempimento di obblighi d'informazione previsti dalla legge o disposti dalle autorità e di requisiti normativi nonché di obblighi d'informazione contrattuali che dovessero sussistere nei confronti di TWINT SA o di altri soggetti partecipanti al sistema TWINT o in esso coinvolti ad altro titolo (ad es. per la verifica e la gestione di eventuali reclami),
- per l'incasso di crediti a favore della Banca Cler,
- nel quadro di procedimenti amministrativi o giudiziari che vedano coinvolta la Banca Cler,
- nel contesto dell'inoltro a TWINT SA di dati necessari per l'operatività del sistema TWINT, come, in particolare, dati relativi alle transazioni e dati di base nonché dati sull'utilizzo dell'app TWINT Banca Cler da parte dell'utente.

1.5. Assistenza

La Banca Cler mette a disposizione dell'utente una funzione di aiuto tramite l'app TWINT Banca Cler. Per la fornitura di questa assistenza, la Banca Cler può coinvolgere anche terzi ai quali a tale scopo può essere dato accesso a dati rilevanti.

1.6 Obblighi di accuratezza dell'utente

Nell'utilizzare l'app TWINT della Banca Cler, l'utente deve, in particolare:

- impostare un PIN e tenerlo segreto, evitando di annotarlo o salvarlo su supporti elettronici in modalità non protetta o di scegliere combinazioni facilmente identificabili (come numeri di telefono, date di nascita, targhe di auto, sequenze numeriche facilmente ricostruibili o simili); il PIN può essere eventualmente sostituito dal riconoscimento dell'impronta digitale («Touch ID» e «Login con impronta digitale») o del viso («Face ID» e «Login con riconoscimento facciale»),
- proteggere il proprio terminale mobile dall'utilizzo non autorizzato o dalla manipolazione (ad es. tramite blocco dell'apparecchio o dello schermo), modificando immediatamente le misure di sicurezza adottate qualora vi sia motivo di ritenere che persone non autorizzate vi abbiano avuto accesso,
- mantenere aggiornati il sistema operativo del proprio terminale mobile e l'app TWINT Banca Cler,
- astenersi dallo spegnimento delle strutture di sicurezza attraverso l'installazione di app o sistemi operativi non disponibili ufficialmente («jailbreak») o manipolazioni analoghe sul terminale mobile (ad es. creazione di un permesso di «root», ovvero la creazione di un accesso a livello di sistema),
- in caso di smarrimento del terminale mobile, informare immediatamente la Banca Cler per consentire il blocco dell'app TWINT Banca Cler,

- prima di eseguire un pagamento, controllare i dati del destinatario per evitare transazioni errate,
- in caso di eventi dannosi, collaborare con coscienza per il chiarimento del caso e per ridurre il danno e, qualora si sospettino reati, sporgere denuncia,
- verificare i pagamenti eseguiti e notificare senza indugio, o comunque al più tardi entro 30 giorni, le eventuali discrepanze alla Banca Cler.

1.7 Abusi

Se, a giudizio della Banca Cler, l'uso dell'app TWINT Banca Cler si discosta considerevolmente dall'utilizzo consueto, se sussistono indizi di un comportamento illecito o non conforme ai termini contrattuali (ad es. utilizzo dell'app TWINT Banca Cler per scopi commerciali di qualunque tipo) oppure l'utente fornisce dati inesatti o incompleti alla stipula del contratto, la Banca Cler può sollecitare quest'ultimo a un uso lecito e conforme ai termini contrattuali, modificare, limitare o sospendere l'erogazione del servizio senza preavviso e senza indennizzo nonché disdire il contratto relativo all'app TWINT Banca Cler senza preavviso e senza indennizzo. Sono fatti salvi la rivendicazione di pretese di risarcimento da parte della Banca Cler come pure il suo esonero da pretese di terzi.

1.8 Responsabilità

La Banca Cler non è responsabile per eventuali perdite o danni subiti dall'utente in seguito all'utilizzo dell'app TWINT Banca Cler, in particolare per quelli

- causati da errori di trasmissione, trasferimenti errati, malfunzionamenti o difetti tecnici, guasti e accessi o interventi illeciti al terminale mobile dell'utente,
- interamente o parzialmente attribuibili a una violazione, da parte dell'utente, delle presenti Condizioni o di leggi applicabili e/o regolamenti di altro tipo (compreso l'utilizzo di un terminale mobile incompatibile o sul quale è stato effettuato un «jailbreak»),
- dovuti a un malfunzionamento, a un errore di programma, all'assenza di una funzione o al mancato aggiornamento dell'app TWINT Banca Cler,
- causati da guasti, interruzioni (comprese quelle per lavori di manutenzione del sistema) o sovraccarichi dei relativi sistemi informatici o delle reti,
- causati da pagamenti non elaborati o elaborati in ritardo,
- sopravvenuti nel contesto della fruizione di servizi a valore aggiunto,
- riconducibili ad azioni od omissioni da parte di terzi, incluso il gestore del sistema di pagamento e altri terzi coinvolti nell'esecuzione dei pagamenti con l'app TWINT Banca Cler, ivi compresi i rivenditori autorizzati che propongono beni o servizi tramite proprie app dotate della funzione di switch app-to-app e che supportano pagamenti P2M,

a meno che l'utente non comprovi un danno riconducibile a una violazione contrattuale da parte della Banca Cler, sempre che quest'ultima non sia in grado di dimostrare che non è possibile imputarle alcuna colpa. Nella misura consentita dalla legge si esclude la responsabilità della Banca Cler per danni conseguenti a negligenza lieve.

Nella misura consentita dalla legge si esclude ogni responsabilità della Banca Cler per danni consequenziali, il mancato guadagno e la perdita di dati. Inoltre, la Banca Cler non è responsabile per i danni conseguenti a un utilizzo illecito o non conforme ai termini contrattuali dell'app TWINT Banca Cler.

I contratti e/o i rapporti giuridici stipulati o avviati dall'utente in relazione a beni e servizi pagati con l'app TWINT Banca Cler esulano dalla sfera d'influenza della Banca Cler. L'utente deve far valere le eventuali pretese in merito direttamente presso il venditore e/o il fornitore del servizio. La Banca Cler esclude qualunque garanzia o responsabilità al riguardo.

L'utente è tenuto a risarcire la Banca Cler per danni o perdite subiti dalla stessa a causa di violazioni delle presenti Condizioni o di disposizioni di legge, a causa di informazioni errate o incomplete oppure in seguito all'esecuzione di istruzioni fornite dall'utente stesso.

1.9 Legittimazione e responsabilità dell'utente

L'utente riconosce che qualunque persona si identifichi attraverso l'utilizzo dell'app TWINT Banca Cler e/o confermi una transazione mediante detta app, registri l'app TWINT Banca Cler come modalità di pagamento presso un rivenditore, utilizzi l'app TWINT Banca Cler presso punti di pagamento automatizzati o in altro modo, verrà considerata autorizzata a effettuare transazioni con l'app TWINT Banca Cler, anche qualora non si tratti del proprietario del terminale utilizzato o di altra persona autorizzata a servirsene. L'utente riconosce tutte le transazioni effettuate e i crediti che ne derivano in favore dei rivenditori e dei punti di pagamento e impedisce alla Banca Cler l'istruzione irrevocabile di versare gli importi corrispondenti. Quest'ultima è autorizzata ad addebitare all'utente qualunque transazione effettuata e registrata elettronicamente.

1.10 Comunicazione

La comunicazione tra la Banca Cler e l'utente in relazione all'app TWINT Banca Cler avviene sostanzialmente attraverso l'app stessa. In caso di necessità, la Banca Cler può comunicare con l'utente anche attraverso tutti gli altri canali concordati con quest'ultimo o usualmente utilizzati.

1.11 Modifica delle presenti Condizioni

La Banca Cler si riserva di modificare le presenti Condizioni in qualsiasi momento. Le modifiche vengono comunicate all'utente con anticipo e in modo adeguato. Le modifiche si ritengono approvate qualora l'utente non disdisca il servizio TWINT Banca Cler attraverso un'esplicita dichiarazione alla Banca Cler prima della loro entrata in vigore, e comunque in ogni caso con il primo utilizzo dell'app TWINT Banca Cler una volta che le modifiche siano entrate in vigore. In caso di disdetta, il conto periferico dell'utente viene disattivato e l'app TWINT Banca Cler e i relativi servizi e funzioni non possono più essere utilizzati.

1.12 Riserva di disposizioni di legge e restrizioni legali locali all'utilizzo

Sono fatte salve eventuali norme di legge o di altro tipo che disciplinano il funzionamento e l'utilizzo di terminali mobili, di Internet e di altre infrastrutture, compresi i sistemi di pagamento.

L'utilizzo dei servizi dall'estero può essere soggetto a restrizioni legali locali oppure, in determinate circostanze, violare il diritto locale. La funzione di pagamento è limitata al territorio sovrano della Svizzera e non può essere offerta né fruita all'estero. Sono però ammessi pagamenti internazionali tramite un sistema di pagamento estero partner del sistema TWINT. Il relativo elenco è disponibile all'indirizzo www.twint.ch

La Banca Cler si riserva il diritto di modificare, limitare o interrompere il servizio TWINT Banca Cler 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.

1.13 Proprietà intellettuale

Per la durata del contratto, l'utente ha il diritto non trasferibile e non esclusivo di utilizzare l'app TWINT Banca Cler. Il contenuto e l'entità di tale diritto si evincono dalle presenti Condizioni. Tutti i diritti immateriali restano alla Banca Cler, a TWINT SA o ad altri terzi legittimati. Se l'utente viola diritti immateriali di terzi e la Banca Cler viene chiamata in causa per questa violazione, l'utente deve tenere indenni quest'ultima e terzi legittimati.

1.14 Durata e disdetta

Il contratto tra l'utente e la Banca Cler viene stipulato a durata indeterminata e può essere disdetto da ognuna delle parti in qualsiasi momento. La disdetta da parte della Banca Cler ha luogo tramite la disattivazione dell'account utente per l'utilizzo dell'app TWINT Banca Cler. L'utente può disdire il contratto comunicando alla Banca Cler la propria intenzione di non utilizzare più l'app TWINT Banca Cler e procedendo a disinstallarla.

1.15 Blocco da parte dell'utente

Dietro espressa richiesta dell'utente, la Banca Cler blocca l'accesso all'app TWINT Banca Cler. I pagamenti effettuati fino al momento del blocco si intendono contabilizzati e non possono essere annullati.

1.16 Modifiche alle prestazioni e blocco dell'accesso da parte della Banca Cler

La Banca Cler ha la facoltà di modificare, aggiornare e sviluppare ulteriormente l'app TWINT Banca Cler e/o i servizi a essa associati in qualsiasi momento nonché di sospendere in toto o in parte il funzionamento di detta app o l'accesso a essa da parte dell'utente in ogni momento e senza preavviso, ivi incluse le circostanze in cui ciò è legato a motivi tecnici o legali (cfr. anche il punto 1.12).

1.17 Clausola salvatoria

Qualora una disposizione delle presenti Condizioni dovesse risultare in toto o in parte non valida o inefficace, ciò non pregiudica la validità o l'efficacia delle restanti disposizioni. In un tale caso, la disposizione non valida o inefficace deve essere sostituita con un'altra disposizione per quanto possibile equivalente in termini di senso e scopo.

1.18 Diritto applicabile e foro competente

Tutti i rapporti giuridici tra l'utente e la Banca Cler sono soggetti esclusivamente al diritto svizzero. Luogo di adempimento, luogo di esecuzione per utenti con domicilio all'estero nonché foro competente esclusivo per tutte le controversie è Basilea. La banca ha altresì il diritto di citare in giudizio l'utente presso il tribunale competente del domicilio di quest'ultimo o presso ogni altro tribunale competente, ma rimane applicabile esclusivamente il diritto svizzero.

Sono fatte salve le disposizioni vincolanti del diritto svizzero in merito al foro competente.

2. Funzioni di pagamento

2.1 Limiti

I limiti per i pagamenti senza contanti nonché per l'invio e la ricezione di somme di denaro sono visualizzabili nell'app TWINT Banca Cler. La Banca Cler si riserva il diritto di adeguare i limiti in qualsiasi momento e/o di introdurre limiti supplementari.

2.2. Conto di riferimento

Al momento della registrazione, nell'app TWINT Banca Cler l'utente deve indicare un conto della Banca Cler, intestato a sé stesso oppure a sé stesso e a un ulteriore contitolare, che intende utilizzare per i pagamenti («conto di riferimento»). Le unioni di più clienti sono ammesse solo se a ogni contitolare spetta, in virtù della sua posizione di titolare e con l'esclusione della semplice

procura, un diritto di disporre individualmente (conti con convenzione di conto congiunto, accordo di solidarietà o altra convenzione similmente denominata).

2.3. Funzione di pagamento

Con il proprio terminale mobile e l'app TWINT Banca Cler ivi associata, l'utente può, entro i limiti vigenti, effettuare pagamenti senza contanti presso le casse appositamente attrezzate («POS», ovvero «point of sale»), ai distributori automatici, su Internet, in altre app nonché impostando TWINT come modalità di pagamento presso rivenditori selezionati (pagamenti P2M), tramite la voce «Funzioni partner» e ad altri privati dotati di un'app TWINT (pagamenti P2P).

L'importo corrispondente viene addebitato direttamente sul conto di riferimento. L'utente riconosce tutti i pagamenti contabilizzati che sono stati effettuati in correlazione con il suo terminale mobile nel rispetto degli elementi di sicurezza. Nelle impostazioni dell'app TWINT Banca Cler, l'utente può definire liberamente le soglie entro le quali i pagamenti potranno essere effettuati automaticamente oppure solo dopo sua esplicita conferma (pulsante «Ok») o dopo l'inserimento del PIN.

L'utente può adeguare i limiti di autorizzazione proposti e impostati. Le impostazioni attivate possono essere modificate in qualsiasi momento. Da quanto sopra sono esclusi i pagamenti presso i rivenditori per i quali l'utente ha impostato TWINT come modalità di pagamento e ha autorizzato i pagamenti in misura forfettaria: in tali casi il pagamento avviene automaticamente secondo la procedura definita dal rivenditore o concordata tra quest'ultimo e l'utente.

Nel caso di un pagamento con preautorizzazione, l'utente autorizza un rivenditore a effettuare un addebito successivo. L'importo effettivo non viene fissato al momento della preautorizzazione e viene confermato definitivamente solo dopo aver usufruito del servizio.

In caso di pagamenti P2P, per individuare il destinatario del pagamento è possibile utilizzare anche il suo numero di cellulare. Se l'utente dà la sua autorizzazione, l'app TWINT Banca Cler può accedere ai contatti esistenti nel terminale mobile del pagante.

Attraverso l'app TWINT Banca Cler, l'utente può registrarsi presso i rivenditori autorizzati per la funzione «Pagamenti automatici». In tal caso, la Banca Cler è autorizzata ad addebitare l'importo della transazione sul conto dell'utente senza che quest'ultimo debba approvarla individualmente e a versare la somma al rivenditore in virtù dell'accordo stipulato tra rivenditore e utente riguardo al pagamento automatico. L'utente può revocare un'autorizzazione di questo tipo in qualsiasi momento nell'app TWINT Banca Cler.

Alla voce «Funzioni partner», l'utente può richiamare nell'app TWINT Banca Cler una panoramica di vari casi di applicazione. Nel momento in cui ne seleziona uno, viene reindirizzato alla pagina web del rispettivo rivenditore, dove potrà scegliere prodotti o servizi pagandoli poi eventualmente tramite l'app TWINT Banca Cler.

Non è possibile in alcun caso l'annullamento retroattivo. In caso di reclami, l'utente deve accordarsi direttamente con il relativo rivenditore. Nel caso di pagamenti P2P ad altri utenti è possibile anche inviare messaggi e/o immagini. È vietato inviare messaggi o immagini con contenuti offensivi o illegali tramite l'app TWINT Banca Cler o molestare altri utenti tramite questa funzione.

2.4 Prezzi e spese

Di norma, l'installazione dell'app TWINT Banca Cler e l'utilizzo dei relativi servizi sono gratuiti per l'utente. I pagamenti internazionali in valute estere vengono automaticamente convertiti in franchi svizzeri a un tasso di cambio stabilito da un soggetto terzo. La Banca Cler può applicare un supplemento a tale tasso (il cosiddetto «mark-up») nonché richiedere un'ulteriore commissione per la transazione in valuta estera. Il mark-up e la commissione spettano alla Banca Cler. Per la conferma, all'utente viene in ogni caso mostrato l'importo finale in franchi svizzeri. Se viene disposto l'annullamento retroattivo di un pagamento internazionale, esso viene eseguito al tasso di cambio stabilito in quel momento. Il rischio di cambio è a carico dell'utente. In aggiunta, la banca può addebitare all'utente ulteriori spese in relazione a pagamenti che, ad esempio, vengano rifiutati da banche corrispondenti o richiedano accertamenti.

La modifica dei prezzi o l'introduzione di nuove spese vengono rese note all'utente nell'app TWINT Banca Cler e/o secondo altre modalità adeguate prima della loro entrata in vigore. L'adeguamento si intende accettato se l'utente, dopo l'entrata in vigore della modifica, continua a usare l'app TWINT Banca Cler.

2.5 Informazioni sui pagamenti

Le transazioni sono visibili nell'app TWINT Banca Cler per un periodo massimo di 180 giorni.

2.6. Compensi e commissioni

Nel caso delle transazioni P2M, i rivenditori pagano una commissione per la fruizione del sistema di pagamento TWINT (commissione rivenditore) alle imprese che li hanno reclutati per l'accettazione di TWINT e hanno stipulato con loro contratti al riguardo (i cosiddetti acquirer, ad es. Worldline Switzerland Ltd. o TWINT Acquiring SA). I rivenditori pagano altresì commissioni a TWINT Acquiring SA nel contesto della fruizione di servizi a valore aggiunto. L'utente prende atto della

possibilità che una parte di queste commissioni versate dai rivenditori venga trasmessa alla Banca Cler. Con le commissioni introitate, la Banca Cler copre parzialmente i costi che sopporta per la messa a disposizione dell'app TWINT Banca Cler e l'esecuzione delle transazioni. Qualora le commissioni non dovessero competere alla Banca Cler, quest'ultima può trattenerle a titolo di rimunerazione per i propri servizi e l'utente rinuncia a un'eventuale pretesa di restituzione.

Qualora ciò si rivelasse necessario per coprire gli oneri sostenuti dalla Banca Cler per il funzionamento dell'app TWINT Banca Cler e l'esecuzione delle transazioni, è possibile che l'utente venga chiamato direttamente a versare una commissione o che gli sia richiesto di rifondere commissioni esterne (cfr. il punto 2.4).

3. Servizi a valore aggiunto

3.1 Campagne di mobile marketing

3.1.1 Svolgimento di campagne

TWINT SA può mostrare all'utente nell'app TWINT Banca Cler annunci pubblicitari (pubblicità), coupon, carte fedeltà e altre campagne (di seguito denominate «campagne») che questi può visualizzare, gestire e riscuotere. Le forme previste sono le seguenti:

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

La presentazione, la visualizzazione, la gestione e la riscossione relative alle campagne di fornitori terzi presuppongono un consenso esplicito dell'utente rilasciato nell'app TWINT Banca Cler («opting-in»).

L'utente può revocare in qualsiasi momento il consenso rilasciato nell'app TWINT Banca Cler. La revoca comporta che all'utente non verranno più mostrate campagne di fornitori terzi, che qualsiasi campagna simile attivata verrà cancellata irrevocabilmente e che l'utente non potrà più beneficiare di eventuali agevolazioni e vantaggi a esse collegati.

La presentazione, la visualizzazione, la gestione e la riscossione relative a campagne Issuer e campagne a valore aggiunto Issuer non presuppongono alcun opting-in da parte dell'utente. Queste campagne possono essere mostrate a tutti gli utenti. Al riguardo è tuttavia prevista la possibilità di un opting-out da parte dell'utente.

3.1.2 Durata di validità delle campagne

La validità delle campagne è limitata al periodo in cui vengono visualizzate nell'app TWINT Banca Cler sul terminale mobile dell'utente.

Determinate campagne devono essere attivate dall'utente nell'app TWINT Banca Cler prima che sia possibile fruirne. Tale presupposto è esplicitato nella rispettiva campagna. Le campagne attivate possono essere disattivate dalla Banca Cler qualora non abbia avuto luogo una riscossione entro 10 giorni o entro i termini stabiliti nell'app TWINT Banca Cler. Per determinate campagne, la riscossione può avere luogo senza che l'utente debba preliminarmente attivarle. Per molte campagne, la riscossione è subordinata a un pagamento con l'app TWINT.

Non è detto che le campagne diano sempre diritto a beneficiare di uno sconto o di un vantaggio monetario, poiché il numero di riscossioni può essere limitato dai fornitori terzi.

Nella maggior parte dei casi, la riscossione in relazione alla campagna avviene automaticamente nel momento in cui si effettua un pagamento con l'app TWINT Banca Cler. Vi sono tuttavia anche casi in cui le campagne vanno esibite al rivenditore nell'app TWINT Banca Cler o inserite in un terminale o in uno shop online, qualora sia fornita un'indicazione al riguardo. All'atto della fruizione di una campagna che prevede uno sconto, questo viene detratto direttamente dall'importo da pagare oppure rimborsato all'utente sotto forma di cashback dopo il pagamento.

3.1.3 Condivisione di campagne

La Banca Cler può offrire all'utente la possibilità di inoltrare campagne ad altre persone, di riceverle da loro o di condividerle.

3.2. Tessere

Gli utenti hanno la possibilità di registrare e/o attivare nell'app TWINT Banca Cler determinate tessere di collaboratore, programmi di fidelizzazione della clientela e altre offerte di fornitori terzi (di seguito denominati «tessere»). A discrezione dell'utente, le tessere registrate o attivate possono essere nuovamente rimosse dall'app TWINT Banca Cler in qualsiasi momento.

Anche la Banca Cler può procedere alla rimozione di una tessera dall'app TWINT Banca Cler qualora questa giunga a scadenza oppure, in generale, non ne sia più ammessa la registrazione nell'app.

L'utente prende atto che, nel caso di alcune tessere, i vantaggi a esse collegati vengono presentati sotto forma di campagne direttamente nell'app TWINT Banca Cler. Queste campagne gli verranno sottoposte solo se

precedentemente aveva acconsentito alla presentazione di offerte di terzi (cfr. il punto 3.1.1 «Svolgimento di campagne»).

Registrando o attivando una tessera nell'app TWINT Banca Cler, l'utente fornisce l'esplicita autorizzazione all'utilizzo di tessere. Queste verranno prese automaticamente in considerazione nella procedura di pagamento con l'app TWINT Banca Cler, a patto che ciò venga reso tecnicamente possibile dal rispettivo emittente. Altre tessere devono essere esibite manualmente al rivenditore. L'utilizzo di una tessera può essere disattivato in qualsiasi momento nell'app TWINT Banca Cler.

3.3 Ulteriori servizi a valore aggiunto

Oltre alle campagne e alle tessere, la Banca Cler può offrire in qualsiasi momento ulteriori servizi a valore aggiunto nell'app TWINT Banca Cler.

3.4 Responsabilità per i servizi a valore aggiunto

Per i contenuti, le offerte, le notifiche di campagne di fornitori terzi, le tessere ed eventuali ulteriori servizi a valore aggiunto nell'app TWINT Banca Cler risponde il relativo fornitore terzo. In tali casi la Banca Cler fornisce soltanto l'app come piattaforma tecnica attraverso la quale i fornitori terzi propongono i servizi a valore aggiunto che l'utente può accettare e utilizzare. La Banca Cler non ha alcuna influenza sull'effettiva erogazione dei servizi offerti da fornitori terzi e declina qualsiasi responsabilità al riguardo. Non risponde altresì delle campagne per le quali non è possibile la riscossione presso il fornitore terzo né di agevolazioni o vantaggi non concessi nel contesto della registrazione di tessere. La Banca Cler si adopera per consentire l'utilizzo dei servizi a valore aggiunto in modo impeccabile e ininterrotto nell'app TWINT Banca Cler, ma non può dare alcuna garanzia al riguardo. In caso di interruzione può succedere, ad esempio, che la fruizione automatica di sconti o la raccolta automatica di punti fedeltà nel processo di pagamento non funzioni. Nella misura consentita dalla legge si esclude la responsabilità della Banca Cler per danni conseguenti a simili interruzioni.

4. Utilizzo di dati

4.1 Aspetti generali

Per quanto concerne raccolta, trattamento e utilizzo dei dati personali dei propri clienti (denominati in questa sede «utenti»), la Banca Cler è assoggettata alla legge federale sulla protezione dei dati. Il successivo punto 4.2 e segg. integrano le informazioni sul trattamento dei dati disponibili sul sito web della Banca Cler all'indirizzo www.cler.ch/protezione-dati e quanto riportato al punto 1.4 «Riservatezza e divulgazione di dati ad autorità e a terzi».

4.2 Trasmissione dei dati – aspetti generali

Registrandosi nell'app TWINT Banca Cler, l'utente autorizza la Banca Cler a inoltrare, nel contesto dell'app, dati che lo riguardano – in particolare cognome, nome, numero di cellulare, indirizzo, data di nascita (di seguito denominati «dati di registrazione») – e «dati della transazione» – ad esempio importo, dati del destinatario del pagamento, dati dell'utente, conto di addebito, conto di accredito, oggetto del pagamento, immagini, eventuali dati di geolocalizzazione, ecc. – al gestore del sistema di pagamento o ad altri terzi con sede in Svizzera che svolgono compiti per conto di quest'ultimo.

La Banca Cler e il gestore del sistema di pagamento possono inoltrare questi dati anche a istituti finanziari e/o intermediari finanziari e altre parti interessate dai pagamenti (ad es. rivenditori autorizzati) e scambiarli con loro, qualora ciò sia necessario per l'esecuzione del pagamento oppure per la fornitura dei servizi offerti nell'ambito dell'app TWINT Banca Cler (ad es. funzioni partner).

Per i pagamenti P2M effettuati nei locali commerciali di un rivenditore autorizzato (cosiddette «operazioni di vendita diretta»), l'identità dell'utente non viene resa nota al rivenditore. All'utente può essere richiesto di presentare il suo giustificativo elettronico.

L'utente è consapevole del fatto che al momento dell'esecuzione di ordini di pagamento (pagamenti P2P) determinati dati che lo riguardano (ad es. il suo nome o il nome del titolare del conto e l'importo della transazione) vengono trasmessi al destinatario del pagamento e, a seconda delle impostazioni dell'app TWINT Banca Cler, vengono visualizzati sul terminale mobile di quest'ultimo in modo non criptato (ad es. come notifiche push sullo schermo del dispositivo del destinatario del pagamento).

Tramite l'utilizzo di app è possibile che terzi, ad esempio il produttore del dispositivo dell'utente (o anche del destinatario del pagamento) come pure eventuali altri soggetti incaricati da quest'ultimo, accedano a queste informazioni e risalgano eventualmente all'esistenza della relazione bancaria.

4.3 Utilizzo dei dati – aspetti generali

Per l'utilizzo di determinate funzioni nell'app TWINT Banca Cler, è possibile che l'utente debba attivare i servizi di localizzazione sul proprio terminale mobile, concedendo all'app TWINT Banca Cler l'accesso ai propri dati di geolocalizzazione. L'utente autorizza la Banca Cler a salvare, trattare e utilizzare tutti i dati processati in relazione all'utilizzo dell'app TWINT Banca Cler (ad es. dati di registrazione e dati delle transazioni) e dati provenienti da fonti terze nonché a creare profili sulla base di tali dati. Questi profili vengono utilizzati dalla

Banca Cler in particolare per fornire servizi legati all'app TWINT Banca Cler, per mettere eventualmente a disposizione dell'utente consulenze individuali, offerte su misura e informazioni su prodotti e servizi della Banca Cler nonché a fini di ricerche di mercato, marketing e gestione del rischio. La Banca Cler concede all'utente la possibilità di revocare l'autorizzazione all'invio di pubblicità nell'app. Per l'invio di comunicazioni di marketing, la Banca Cler o il gestore del sistema di pagamento può collaborare con gestori di rete (ad es. Swisscom) e mettere a loro disposizione il numero di cellulare dell'utente.

4.4 Utilizzo dei dati nei pagamenti con l'app TWINT Banca Cler

Se l'utente desidera effettuare un pagamento tramite l'app TWINT Banca Cler presso un punto vendita («POS»), inclusi gli shop online, nel sistema TWINT viene realizzato un collegamento tra l'app TWINT Banca Cler dell'utente e il rivenditore in questione.

Il POS comunica al sistema TWINT l'importo da addebitare. In seguito, il sistema TWINT invia una richiesta di pagamento all'app TWINT Banca Cler dell'utente. Quest'ultimo, attraverso le impostazioni, può decidere da quali importi i pagamenti devono essere effettuati con le seguenti modalità: a) in automatico, b) previa sua esplicita conferma (pulsante «Ok») oppure c) inserendo un PIN TWINT (cfr. il punto 2.3 «Funzione di pagamento»). In caso di pagamenti internazionali è comunque indispensabile una conferma. Dopo l'autorizzazione del pagamento da parte dell'utente ha luogo l'addebito dell'importo sul conto di riferimento.

La Banca Cler non riceve informazioni circa il contenuto del carrello, eccetto che nell'ambito del punto 4.5 «Utilizzo dei dati nella riscossione relativamente a campagne di mobile marketing».

Senza il consenso esplicito dell'utente, la Banca Cler non trasmette dati personali a rivenditori coinvolti e/o a (altri) terzi, eccetto che nell'ambito dei successivi punti 4.5 o 4.6.

4.5 Utilizzo dei dati nella riscossione relativamente a campagne di mobile marketing

Per consentire la riscossione automatica nell'ambito di campagne che prevedono la concessione di uno sconto o di un altro vantaggio monetario, deve necessariamente avere luogo uno scambio di dati tra il sistema TWINT e il rivenditore.

Il tipo di dati oggetto dello scambio o della trasmissione dipende dal sistema in cui ha luogo la riscossione relativa alla campagna e in cui vengono calcolati lo sconto o il vantaggio monetario. Nel caso la riscossione avvenga nel sistema del rivenditore, viene reso noto a

quest'ultimo il numero d'identificazione della campagna. Il rivenditore calcola l'eventuale sconto o vantaggio monetario per l'utente. In tale contesto, il rivenditore riceve le medesime informazioni che verrebbero fornite se l'utente presentasse il numero d'identificazione della campagna in altra forma, ad esempio come codice a barre.

Qualora invece la riscossione abbia luogo nel sistema TWINT, lo sconto o il vantaggio monetario viene calcolato in tale sede e trasmesso al rivenditore per l'ulteriore elaborazione. L'eventuale trasmissione di dati dal rivenditore alla Banca Cler (ad es. informazioni sulla riscossione relativamente a campagne trasmesse preventivamente dal sistema TWINT al rivenditore, oppure dettagli riguardanti un carrello sulla cui base è possibile effettuare riscossioni relative a campagne nel sistema TWINT) dipende unicamente dal rapporto contrattuale in essere tra il rivenditore e l'utente. Il rivenditore è responsabile del trattamento dei dati dell'utente in conformità ai termini contrattuali e di legge e della raccolta delle eventuali autorizzazioni necessarie.

4.6 Utilizzo dei dati nella registrazione di tessere

Registrando o attivando una tessera nell'app TWINT Banca Cler, l'utente rilascia l'esplicita autorizzazione a che la tessera sia presa automaticamente in considerazione nella procedura di pagamento con l'app TWINT Banca Cler, a patto che ciò venga reso tecnicamente possibile dal rispettivo emittente. L'utente può disattivare in qualsiasi momento l'utilizzo della tessera nell'app TWINT Banca Cler. Se l'utente, grazie all'utilizzo della tessera, ottiene un vantaggio (punti, sconto, ecc.), l'emittente della tessera o un eventuale terzo coinvolto da quest'ultimo riceve gli stessi dati che avrebbe ricevuto a fronte della presentazione fisica della tessera da parte dell'utente nel contesto di un pagamento. La Banca Cler trasmette al rivenditore o a terzi a esso collegati il numero d'identificazione della tessera e, in base alla tessera utilizzata, anche dati di base sul pagamento, come il timbro orario, l'importo ed eventuali sconti o punti generati dall'utilizzo della tessera. L'utilizzo di questi dati da parte del rivenditore coinvolto nel caso concreto è basato esclusivamente sul rapporto contrattuale tra quest'ultimo e l'utente o su un eventuale rapporto contrattuale in essere tra l'utente e il terzo collegato al rivenditore. Il rivenditore è responsabile del trattamento dei dati dell'utente in conformità ai termini contrattuali e della raccolta degli eventuali consensi necessari.

4.7 Utilizzo dei dati nel contesto di campagne di fornitori terzi

Nel momento in cui l'utente dà esplicitamente il proprio consenso alla Banca Cler («opting-in») affinché nell'app TWINT Banca Cler gli vengano mostrate campagne di

fornitori terzi così che possa attivarle e procedere alla relativa riscossione, egli acconsente altresì in modo esplicito a che la Banca Cler possa raccogliere e analizzare dati per configurare la presentazione delle suddette campagne in modo personalizzato.

L'utente può rilasciare questo consenso («opting-in») al momento dell'installazione dell'app TWINT Banca Cler o in un secondo momento modificando le impostazioni nell'app; può anche revocare successivamente, sempre nelle impostazioni, un consenso già rilasciato («opting-out»). Il consenso dell'utente permette alla Banca Cler e a TWINT SA di inviargli campagne di fornitori terzi su misura dei suoi interessi personali.

Anche nel caso di un opting-in dell'utente, la Banca Cler non trasmette i suoi dati personali a rivenditori coinvolti e/o a terzi, salvo che l'utente stesso non abbia esplicitamente acconsentito a tale inoltro nell'app TWINT Banca Cler. In assenza di tale consenso, i rivenditori coinvolti ricevono unicamente accesso a dati resi anonimi. All'utente può essere offerta la possibilità di acconsentire esplicitamente all'invio di campagne di fornitori terzi personalizzate via e-mail.

4.8 Utilizzo dei dati nel contesto delle «funzioni partner» e della funzione «Pagare dopo»

Gli utenti possono utilizzare direttamente l'app TWINT per acquistare beni e usufruire di servizi (ad es. «Super Deals» o «Buoni digitali») o per avvalersi di altre offerte (ad es. «Parking» o «Prelevare contanti»). Al riguardo si applicano le disposizioni e le dichiarazioni sulla protezione dei dati menzionate e riportate nella rispettiva offerta. Lo stesso vale per la funzione «Pagare dopo».

4.9 Raccolta e utilizzo di dati per migliorare l'app TWINT Banca Cler

TWINT SA raccoglie e utilizza dati per la messa a disposizione e il miglioramento del proprio sistema TWINT. Si tratta, da un lato, di dati ai quali l'app TWINT Banca Cler può accedere conformemente alle impostazioni dell'utente sul suo terminale mobile (ad es. ricevimento di segnali BLE, geolocalizzazione, ecc.) e, dall'altro lato, di dati tecnici e informazioni che derivano dall'utilizzo dell'app TWINT Banca Cler. TWINT SA utilizza nell'app TWINT Banca Cler servizi (ad es. il Google Firebase Software Development Kit) che analizzano il comportamento degli utenti nell'app, con l'obiettivo di ottimizzarla continuamente e orientarla alle esigenze di chi la usa. L'utente ha la possibilità, in qualsiasi momento, di disattivare nelle impostazioni dell'app TWINT Banca Cler la raccolta e la trasmissione dei dati di utilizzo a determinati fornitori di servizi (ad es. Google).

TWINT SA non trasmette simili dati personali a rivenditori e/o (altri) terzi senza che l'utente vi abbia esplicitamente acconsentito nell'app TWINT Banca Cler, bensì li

usa esclusivamente per la messa a disposizione e il miglioramento dei propri servizi.

4.10 Coinvolgimento di terzi

L'utente si dichiara espressamente d'accordo sul fatto che la Banca Cler e TWINT SA, per fornire i loro servizi, possano coinvolgere terzi (ad es. fornitori di servizi di pagamento, sistemi di pagamento esteri o mediatori per i pagamenti internazionali) e che, se necessario, in tale contesto possano essere trasmessi dati che lo riguardano. La Banca Cler e TWINT SA sono tenute a selezionare, istruire e monitorare attentamente questi fornitori di servizi.

È vietato un utilizzo dei dati per scopi propri del soggetto terzo.

4.11 Conservazione e cancellazione

L'eliminazione dell'app TWINT Banca Cler dallo smartphone dell'utente non determina la cancellazione automatica dei dati personali presso la Banca Cler. I dati vengono distrutti o resi anonimi non appena non sono più necessari per lo scopo del trattamento.

Se, in un momento successivo, l'utente rinuncia alle campagne personalizzate («opting-out»), a seguito di tale scelta tutti i coupon, le carte fedeltà e le altre campagne precedentemente attivati vengono cancellati o anonimizzati irrevocabilmente nel sistema TWINT e l'utente non potrà più beneficiare di eventuali agevolazioni e vantaggi a essi collegati.

Sono esclusi dalle disposizioni del presente punto i dati che devono essere conservati più a lungo dalla Banca Cler per l'adempimento di obblighi di legge.

4.12 Diritto di informazione

In caso di domande in merito al trattamento dei propri dati personali, l'utente può interpellare la Banca Cler facendo riferimento ai dati di contatto riportati nella dichiarazione sulla protezione dei dati di volta in volta aggiornata (cfr. il punto 4.1).