

Conditions d'utilisation de l'app « BancaStato TWINT »

1. Objet et champ d'application

Le présent document (Conditions d'utilisation de l'app « BancaStato TWINT ») a pour objet de réglementer l'utilisation des services inclus dans l'app BancaStato TWINT (ci-après « BancaStato TWINT »). Les conditions d'utilisation sont considérées comme acceptées dès que le client s'inscrit à BancaStato TWINT et confirme avoir lu et compris les conditions d'utilisation.

Les conditions ci-après s'appliquent en complément des règlements de base de BancaStato.

2. BancaStato TWINT : informations générales

BancaStato TWINT permet au client de la Banque cantonale du Tessin (ci-après la « Banque ») d'effectuer des paiements sans espèces par smartphone :

- entre deux utilisateurs TWINT (ci-après « paiements P2P »)
- entre un utilisateur TWINT et un commerçant ou un prestataire de services agréé via le système de paiement TWINT de TWINT SA (ci-après « exploitant du système de paiement ») pour l'acquisition de marchandises ou de services (ci-après « paiements P2M »).

Pour effectuer des paiements, le client s'enregistre auprès de l'exploitant du système de paiement.

Par l'entremise de BancaStato TWINT sont en outre proposés des services à valeur ajoutée, notamment l'enregistrement ou l'activation de « cartes clients » ainsi que des services dans le domaine du marketing mobile. Ces services permettent au client de recevoir et de gérer, dans BancaStato TWINT, des coupons, des cartes de fidélité et d'autres offres promotionnelles ainsi que de recevoir des primes de fidélité, des rabais et des crédits.

3. Accès à BancaStato TWINT et conditions requises pour l'utilisation

BancaStato TWINT peut être utilisée sur tous les smartphones sur lesquels l'application peut être installée, quel que soit le fabricant, à condition qu'ils soient dotés du système d'exploitation iOS ou Android qui supportent BLE (Bluetooth Low Energy) et qu'ils aient correctement mis en œuvre le protocole Bluetooth. Pour pouvoir télécharger, terminer les processus d'installation et utiliser BancaStato TWINT, le client a besoin :

- d'un contrat/utilisateur e-banking (InLinea) actif ;
- d'être titulaire d'un compte opérationnel de la catégorie PRIMA (ci-après « compte bancaire ») en CHF ou en possession d'une procuration bancaire sur un tel compte ;
- d'avoir 14 ans révolus ;
- d'avoir son domicile en Suisse ;
- d'un numéro de téléphone mobile suisse.

Le compte bancaire doit être défini comme compte à débiter et compte à créditer, au choix du client. Si le client est titulaire d'autres comptes bancaires auprès de BancaStato au titre de la même relation, il peut les ajouter à BancaStato TWINT après le premier accès.

Nous attirons l'attention sur le fait que l'utilisation des services à l'étranger peut être soumise à des restrictions légales locales ou, dans certaines circonstances, violer les lois en vigueur à l'étranger. La fonction de paiement P2M est limitée à la Suisse.

Afin de permettre à TWINT SA le traitement des paiements, le client accepte que la Banque transmette à TWINT SA, en sa qualité d'exploitant du système TWINT, les informations nécessaires à son fonctionnement.

4. Enregistrement et identification

L'utilisation de *BancaStato TWINT* n'est possible qu'après avoir terminé la procédure suivante :

- enregistrement dans l'app;
- saisie d'un code NIP personnel défini par le client;
- sélection du compte;
- scan du code QR, figurant dans la lettre de bienvenue, disponible dans la section "Archives de documents" d'InLinea le jour suivant la fin de la procédure d'enregistrement.

Dès qu'il s'est enregistré, c'est-à-dire avant l'authentification complète (scan du code QR), le client dispose d'un accès limité aux fonctionnalités de *BancaStato TWINT*.

5. Paiements

5.1 Instruction de paiement

En confirmant le paiement dans *BancaStato TWINT*, le client charge la Banque de manière irrévocable de verser le montant qui apparaît dans l'app en faveur du bénéficiaire du paiement indiqué ; il autorise la Banque à débiter le montant en question de son compte bancaire lié à *BancaStato TWINT*.

À l'aide de l'option de menu « Autorisation automatique » de *BancaStato TWINT*, le client peut définir les paramètres concernant l'exécution automatique sans confirmation ultérieure, en indiquant à partir de quel montant une confirmation expresse est requise. Cela ne s'applique pas aux paiements dans les boutiques en ligne et dans l'App Shop (car ceux-ci font toujours l'objet d'une demande de confirmation).

La Banque conserve le droit de débiter le compte sans réserve, même en cas de différends entre le client et des tiers (un commerçant, par exemple).

5.2 Remarque particulière concernant la fonction « Envoyer » (paiements P2P)

Lors des paiements P2P, le client a également la possibilité d'accéder directement à son carnet d'adresses existant et d'y sélectionner le destinataire du paiement ; il peut également composer directement son numéro de téléphone mobile. Les paiements à d'autres utilisateurs TWINT qui ne sont pas encore enregistrés peuvent être annulés à tout moment avant l'enregistrement du bénéficiaire. Si aucun enregistrement n'a lieu, le remboursement est effectué automatiquement. Dans le cadre d'un paiement P2P par l'entremise de *BancaStato TWINT*, le système transmet à l'institut financier du bénéficiaire du paiement, le nom et le numéro de téléphone du débiteur.

Les paiements P2P prévoient également la possibilité d'inclure des images. La Banque se réserve le droit de supprimer les images sans préavis ou de bloquer l'application en cas d'utilisation inappropriée ou illicite.

5.3 Remarque particulière concernant la fonction « Payer » (paiements P2M)

Le client n'est pas autorisé à répartir le montant dû sur plusieurs transactions TWINT, pour les paiements P2M.

Si le client s'est enregistré dans l'application d'un commerçant ou sur une boutique en ligne et définit TWINT comme mode de paiement, le commerçant est autorisé à débiter directement le montant dû, de façon ponctuelle ou récurrente, du compte consigné dans TWINT, sans que le client ait à autoriser chaque débit individuel. Le client a le droit de révoquer cette autorisation à tout moment. Le client peut renouveler les enregistrements qui ont expiré ou ont été désactivés uniquement auprès du commerçant.

Dans le cadre d'un paiement P2M à un «point of sale» (POS) d'un commerçant via *BancaStato TWINT*, le système TWINT établit une connexion entre *BancaStato TWINT* du client et le commerçant. Indépendamment du mode de connexion – qui dépend du type de POS – le POS communique au système TWINT le montant à débiter, le système TWINT envoie une demande de paiement à *BancaStato TWINT* du client. Une fois le paiement autorisé par le client, le montant est effectivement débité de son compte bancaire. Le système TWINT établit un avis de crédit en faveur du commerçant ; le montant est viré sur le compte du commerçant.

La Banque enregistre le montant total de l'achat, la date et l'heure de la transaction ainsi que l'emplacement du POS auprès duquel l'achat a été effectué. La Banque ne reçoit et ne transmet aucune donnée descriptive relative au contenu du panier (sauf si une telle transmission est expressément prescrite).

La Banque ne transmet aucune donnée personnelle du client au commerçant et/ou à des tiers, à moins qu'une telle transmission ne soit expressément prévue ou qu'il existe une autorisation du client à cet effet (cf. chapitres suivants).

5.4 Remarque particulière concernant la fonction « Payer plus tard »

En utilisant la fonction «Payer plus tard» dans *BancaStato TWINT* pour confirmer le paiement, le client charge Swissbilling SA de verser le montant qui apparaît dans l'app aux commerçants et/ou prestataires de services. Swissbilling SA émet une note de crédit en faveur du client qui sera appelé à régler le montant dû, directement dans *BancaStato TWINT*, dans les 30 jours (calendaires) après l'acquisition. Pour chaque acquisition faite en utilisant la fonction «Payer plus tard», Swissbilling SA procède à une vérification de la solvabilité du client pour déterminer si accéder à la requête.

La relation contractuelle lie exclusivement le client et Swissbilling SA. La Banque n'est pas partie au contrat et en tant que telle n'est pas impliquée dans le processus ne décrit ci-dessus ni n'assume aucune responsabilité.

5.5 Traitement des paiements

Le traitement des paiements et leur exécution peuvent être retardés ou bloqués pour les raisons suivantes (liste non exhaustive) :

- prescriptions réglementaires
- dispositions pénales ou administratives
- informations importantes contenues dans l'ordre et entrant en contradiction avec celles de la Banque
- refus de la transaction par une tierce partie impliquée dans le virement,
- solde insuffisant

5.6 Limites

La Banque fixe les montants et les volumes maximaux qui peuvent faire l'objet d'une transaction sur une période de temps donnée.

La Banque publie ces limites sur son site Internet (www.bancastato.ch/bstwint). Une fois les limites atteintes, aucun autre paiement ne peut être fait ni reçu via *BancaStato TWINT* jusqu'à la fin de la période concernée. La Banque se réserve le droit d'ajuster à tout moment les limites indiquées, sans préavis.

5.7 Restrictions d'utilisation

Au moment de l'exécution du paiement, le client doit disposer d'un avoir librement disponible au moins égal au montant dû. Par ailleurs, il ne doit y avoir aucune interdiction, restriction, notamment aucune disposition légale ou réglementaire, aucune décision administrative, ni accord excluant ou limitant le droit de disposer.

5.7.1 Usage privé; abus

BancaStato TWINT ne doit pas être utilisée à des fins commerciales; il est en particulier interdit d'utiliser *BancaStato TWINT* pour recevoir des paiements P2P provenant du traitement de ventes commerciales ou de prestations de services.

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

6. Prestations à valeur ajoutée

6.1 Campagnes de marketing mobile

6.1.1 Diffusion d'offres

La Banque peut diffuser des coupons, cartes de fidélité et autres offres promotionnelles (ci-après « offres ») au client via *BancaStato TWINT*. Le client peut les consulter, les gérer et en faire usage.

On distingue trois types d'offres :

- celles de la Banque ou du système TWINT
- celles de la Banque en collaboration avec un tiers (« offres à valeur ajoutée »)
- celles d'un prestataire tiers (« offres de prestataires tiers »)

La diffusion, la gestion et l'utilisation d'offres de prestataires tiers et d'offres à valeur ajoutée dans *BancaStato TWINT* supposent que le client donne son consentement explicite dans *BancaStato TWINT*. Ce consentement peut être révoqué à tout moment. La révocation a pour effet que le client ne recevra plus de diffusion de ces offres dans *BancaStato TWINT*. En outre, toutes les offres de prestataires tiers et les offres à valeur ajoutée

seront définitivement supprimées, et le client ne pourra plus bénéficier des éventuels avantages et réductions qui y sont associés.

En revanche, la diffusion, la gestion et l'utilisation des offres propres à la Banque ne nécessitent pas l'approbation du client.

6.1.2 Durée de validité des offres

Les offres sont valables aussi longtemps qu'elles apparaissent sur l'écran du smartphone dans *BancaStato TWINT* du client.

Dans la plupart des cas, elles doivent être activées au préalable par le client avant que celles-ci puissent être utilisées. Les offres peuvent également être activées automatiquement. Les offres activées peuvent être désactivées par la Banque ou TWINT SA si elles ne sont pas utilisées dans les 10 jours. De nombreuses offres peuvent être seulement utilisées au moment du paiement au moyen de *BancaStato TWINT*. Le nombre d'utilisations de rabais ou d'autres avantages pécuniaires peut être limité par les prestataires tiers impliqués.

En général, les offres sont automatiquement utilisées dans BancaStato TWINT par le client lors du paiement. Il existe cependant aussi des cas où le client doit présenter une offre au commerçant dans BancaStato TWINT ou la saisir lui-même directement sur un terminal ou dans une boutique en ligne. La procédure est indiquée sur l'offre concernée.

6.1.3 Partage d'offres

La Banque peut proposer au client la possibilité de transmettre les offres à d'autres personnes, d'en recevoir de celles-ci ou de les partager avec elles.

6.2. Cartes clients

Le client a la possibilité d'enregistrer ou d'activer des cartes de collaboratrices et collaborateurs, des programmes de fidélisation de la clientèle ou d'autres offres préférentielles proposées par des prestataires tiers (ci-après « cartes clients ») dans *BancaStato TWINT*. Les cartes clients enregistrées ou activées peuvent être supprimées à tout moment par le client.

La Banque peut également supprimer des cartes clients enregistrées si celles-ci ne sont plus valables ou ne sont plus disponibles.

Dans certain cas, les avantages associés à l'utilisation de certaines cartes clients ne sont exploitables que sous forme d'offres (le client reçoit de telles offres uniquement s'il a déjà accepté au préalable la diffusion d'offres de tiers (voir chapitre 7.1.1)).

Avec l'enregistrement ou l'activation d'une carte client dans *BancaStato TWINT*, le client consent expressément à son utilisation et celle-ci est automatiquement intégrée au processus de paiement s'il n'y a pas de restrictions techniques pour l'émetteur de la carte client concernée. Le client peut désactiver l'utilisation de la carte client à tout moment.

L'enregistrement d'une carte client dans *BancaStato TWINT* permet à l'émetteur de la carte client ou au tiers dûment mandaté par celui-ci de recevoir les mêmes données qu'en cas de présentation de la carte physique.

TWINT SA transmet au commerçant concerné ou au tiers mandaté par celle-ci :

- le numéro d'identification de la carte client
- selon la carte utilisée, les données de base relatives au paiement (date et heure de la transaction, montant, rabais ou points éventuellement accordés par l'utilisation de la carte client).

L'utilisation de ces données s'effectue exclusivement sur la base des relations contractuelles entre le client et le commerçant, le cas échéant entre le client et le tiers mandaté par ledit commerçant.

6.3 Autres prestations à valeur ajoutée

La Banque peut proposer à tout moment d'autres services à valeur ajoutée aux clients dans *BancaStato TWINT*.

6.4 Responsabilité pour les prestations à valeur ajoutée de prestataires tiers

La Banque s'efforce de mettre à disposition l'utilisation de services à valeur ajoutée sans incident ni interruption dans *BancaStato TWINT*. Dans le cas d'une interruption, il peut arriver que l'utilisation automatique de rabais ou la collecte automatique de points de fidélité ne fonctionne plus dans le processus de paiement. Tant que la Banque fait preuve à ce propos de la diligence d'usage, le client porte le préjudice d'un éventuel dommage résultant de telles interruptions.

Le prestataire tiers concerné est responsable des contenus, offres, notifications relatives à des offres dans *BancaStato TWINT*. La Banque n'a aucune influence sur la fourniture des produits ou services proposés par le prestataire tiers. La Banque décline également toute responsabilité pour les offres qui ne peuvent être utilisées auprès du prestataire tiers ou pour des rabais ou avantages liés à l'enregistrement de cartes clients.

7. Obligations de diligence

Pour des raisons de sécurité, le client choisit un code NIP qui ne permet pas d'établir un lien avec lui. Le code NIP doit être tenu secret ; sa transmission à autrui et sa conservation avec le smartphone ne sont pas autorisés. Si le client a des raisons de croire que des personnes non autorisées ont eu connaissance de son code NIP, celui-ci doit être changé immédiatement. Le client veille à ce qu'aucune personne non autorisée puisse accéder et procéder à des manipulations sur son smartphone et les applications afférentes. Il prend notamment toutes les précautions nécessaires pour éviter la dégradation des équipements techniques et des applications requises.

Le *jailbreak* (procédure de « déverrouillage » permettant d'installer des logiciels non officiels sur des appareils iOS), la configuration d'accès root et l'installation d'applications non autorisées sont interdits.

Le client est responsable de l'utilisation de son smartphone et assume toutes les conséquences découlant de l'utilisation de *BancaStato TWINT* sur son smartphone.

En cas de perte ou de vol ou en cas d'abus ou de soupçon d'abus, le client doit immédiatement contacter la Banque. Par ailleurs, en cas d'actes délictueux (par ex. vol, agression, menace, etc.), il doit immédiatement porter plainte auprès de l'autorité compétente et contribuer à l'établissement des faits et à la diminution du dommage.

Le client retrouve les montants débités et crédités sur le relevé de compte bancaire et dans *BancaStato TWINT*. Les éventuelles réclamations concernant des transactions TWINT doivent être adressées à la Banque sans délai, au plus tard 30 jours après réception du relevé de compte.

En cas de paiements P2M effectués directement dans les locaux d'un commerçant agréé, ce dernier est en droit d'inviter le client à lui présenter le justificatif électronique figurant dans *BancaStato TWINT*.

8. Absence de garantie quant à une fonctionnalité continue

La Banque décline toute responsabilité en ce qui concerne les fonctions et la disponibilité de *BancaStato TWINT*. La Banque se réserve le droit de mettre à jour, modifier ou développer les services à tout moment. De même, la Banque peut régler l'accès du client à *BancaStato TWINT* ou son fonctionnement, ou encore en limiter la disponibilité, intégralement ou en partie, à tout moment et sans préavis.

9. Durée et résiliation

Le client peut à tout moment demander la clôture du compte TWINT et supprimer *BancaStato TWINT* de son smartphone. En cas de suppression, l'ensemble des programmes de fidélisation en cours ainsi que toutes les offres activées prennent fin. Tous les points de fidélité, autres avantages et bons existants collectés par le client sont alors annulés.

10. Frais

BancaStato TWINT est gratuit (téléchargement, installation et utilisation).

11. Responsabilité de la Banque

La Banque reconnaît et prend en charge les dommages encourus par le client et résultant d'une utilisation abusive de *BancaStato TWINT* par des tiers, pour autant que le client ait respecté les conditions d'utilisation de *BancaStato TWINT* et qu'il n'est en aucun cas en tort. N'est pas considérée comme tiers toute partie apparentée au client ou liée à celui-ci (telle que son/sa concubin(e), un mandataire, de même que toute personne vivant dans le même foyer ou s'y trouvant régulièrement). La responsabilité de la Banque est exclue pour les dommages indirects, manques à gagner et pertes de données. De même, la Banque décline toute responsabilité pour les dommages causés par une utilisation contraire à la loi ou aux présentes conditions d'utilisation de *BancaStato TWINT*. La Banque ne prend pas en charge les dommages causés par des défaillances techniques et/ou des interruptions d'exploitation qui rendent impossible l'utilisation de *BancaStato TWINT*.

12. Propriété intellectuelle

Pendant la durée du contrat, le client se voit accorder le droit non transmissible, d'utiliser *BancaStato TWINT*. 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 ou des tiers autorisés. Si le client viole des droits de propriété intellectuelle de tiers et que la Banque est sollicitée, le client est tenu d'en indemniser la Banque.

13. Modification des conditions d'utilisation de *BancaStato TWINT*

Les conditions d'utilisation ont été mise à jour en mars 2024. Toute modification ou mise à jour ultérieure sera disponible à la page www.bancastato.ch/twint. Nous vous invitons à consulter régulièrement notre site Internet pour vous tenir au courant des dernières informations. En cas de désaccord du client avec les présentes modifications, celui-ci doit résilier les services TWINT auprès de la Banque et désinstaller l'application BancaStato TWINT sur son smartphone.