

Conditions d'utilisation pour l'appli Credit Suisse TWINT

Mai 2023
Factsheet NR



Table des matières

1. Dispositions générales	3
1.1 Champ d'application/Aperçu des prestations	3
1.2 Accès aux services TWINT	3
1.3 Inscription et identification	4
1.4 Assistance	4
1.5 Obligations de diligence du client	4
1.6 Légitimation et responsabilité du client	5
1.7 Clause de non-responsabilité de la banque	5
1.8 Communication électronique	6
1.9 Modification des conditions d'utilisation	6
1.10 Réserve des dispositions légales et restrictions juridiques locales pour l'utilisation	6
1.11 Droits relatifs à l'appli Credit Suisse TWINT	7
1.12 Durée et résiliation	7
1.13 Blocage par le client	7
1.14 Modifications des prestations, interruption, blocage, résiliation	7
1.15 Droit applicable et for	7
2. Fonction de paiement	7
2.1 Paiement via l'appli Credit Suisse TWINT	7
2.2 Fonction «Payer plus tard»	8
2.3 Tarifs et frais	8
2.4 Informations de paiement	9
3. Services à valeur ajoutée	9
3.1 Offres de «Mobile-Marketing»	9
3.1.1 Diffusion d'offres	9
3.1.2 Durée de validité des offres	9
3.1.3 Partage d'offres	10
3.2 Cartes physiques	10
3.3 TWINT ID	10
3.4 Responsabilité pour les services à valeur ajoutée	10

1. Dispositions générales

1.1

Champ d'application/Aperçu des prestations

Credit Suisse (Suisse) SA (ci-après la «banque») propose à des personnes (ci-après les «clients») aux conditions fixées dans les présentes conditions d'utilisation pour l'appli Credit Suisse TWINT (ci-après les «conditions d'utilisation») et sous le nom de «Credit Suisse TWINT» une application mobile de paiement (ci après l'«appli Credit Suisse TWINT»). TWINT SA est une société anonyme suisse indépendante du Credit Suisse, dont le siège se trouve à Zurich.

L'appli Credit Suisse TWINT peut être utilisée par le client comme moyen de paiement dans le commerce stationnaire, aux distributeurs automatiques, dans les boutiques en ligne et dans les applications auprès d'un commerçant ou prestataire de services qui accepte TWINT comme moyen de paiement (ci-après le «commerçant»), mais aussi pour le transfert direct de montants à une autre personne ayant une appli TWINT (paiements P2P). Sont également proposés des services à valeur ajoutée, notamment l'enregistrement ou l'activation de cartes physiques et de services dans le domaine du Mobile Marketing. Ces services à valeur ajoutée permettent aux clients de recevoir et de gérer des coupons, des cartes de fidélité et d'autres offres dans l'appli Credit Suisse TWINT, de collecter des tampons et de recevoir/d'utiliser des cadeaux de fidélité, des rabais et des crédits via l'appli Credit Suisse TWINT. L'appli Credit Suisse TWINT peut également être utilisée à l'étranger auprès de commerçants affiliés à un système de paiement étranger qui coopère avec le système TWINT. De telles transactions sont transmises à TWINT SA par le système de paiement étranger (ci-après «paiement international»).

Les présentes conditions d'utilisation ainsi que les autres dispositions contractuelles communiquées au client (p. ex. par affichage dans l'appli Credit Suisse TWINT ou les conditions contractuelles supplémentaires acceptées à un autre endroit par le client) constituent conjointement le contrat conclu entre la banque et le client pour l'appli Credit Suisse TWINT (ci-après le «contrat»). Les services proposés via l'appli Credit Suisse TWINT comprennent des fonctions de paiement et des services à valeur ajoutée, qui sont décrits sur le site web www.credit-suisse.com/twint et dans l'appli Credit Suisse TWINT (ci-après les «services»). Par ailleurs, les conditions usuelles de la banque en matière de trafic des paiements s'appliquent.

Les conditions d'utilisation sont réputées acceptées dès lors que le client s'est inscrit via l'appli Credit Suisse TWINT, et dans tous les cas avec l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT.

1.2

Accès aux services TWINT

Les services peuvent être utilisés sur tous les appareils (smartphone, etc.) sur lesquels l'appli Credit Suisse TWINT peut être installée et utilisée, quel qu'en soit le fabricant. Pour l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT, l'appareil doit satisfaire aux pré-requis techniques exigés par la banque (p. ex. système d'exploitation défini, protocole Bluetooth correctement installé) (ci-après le «terminal»). Des informations relatives aux exigences techniques minimales applicables pour un terminal, p. ex. la version minimale requise d'iOS ou d'Android, peuvent être consultées sur www.twint.ch ou dans l'app store correspondant. L'application Credit Suisse TWINT peut uniquement être téléchargée depuis un App Store officiel. La banque se réserve le droit de refuser une demande d'inscription sans fournir de justification ou d'annuler une inscription déjà effectuée.

La banque se réserve à tout moment le droit de refuser, sans indication de motif, qu'un client remplissant ces exigences utilise l'appli.

L'accès technique aux services se fait via Internet sur le terminal personnel du client (p. ex. un smartphone) et une infrastructure dédiée (p. ex. les beacons, des émetteurs qui sont basés sur le standard radio Bluetooth Low Energy «BLE») mise à disposition par un client commercial. En l'absence d'une connexion Internet disponible, l'utilisation de certains services peut être impossible ou restreinte.

La banque peut à tout moment restreindre totalement ou partiellement les fonctions de paiement ainsi que toute autre fonction dans l'appli Credit Suisse TWINT sur la base de prescriptions juridiques (p. ex. restriction générale imposée par la loi ou injonction d'une autorité de surveillance).

1.3

Inscription et identification

Pour pouvoir utiliser les fonctions de l'appli, le client doit être inscrit à TWINT avec le numéro de téléphone de son terminal. Ce numéro de téléphone est vérifié pour des raisons de sécurité. En vue de l'inscription, d'autres données du client sont transmises à TWINT SA. La déclaration de protection des données ci-après fournit de plus amples informations à ce sujet. En cas de changement de numéro de téléphone mobile, le client doit communiquer immédiatement son nouveau numéro de téléphone mobile.

1.4

Assistance

La banque met à disposition dans l'appli Credit Suisse TWINT une fonction d'aide en guise d'assistance technique. Pour la fourniture de cette assistance, la banque peut également faire appel à des tiers en leur permettant d'accéder à cet effet à des données pertinentes du client.

1.5

Obligations de diligence du client

Dans le cadre de l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT, le client doit respecter les obligations de diligence suivantes:

- a) Le client doit prendre les mesures nécessaires pour protéger son terminal contre toute utilisation ou manipulation non autorisée (p. ex. verrouillage de l'appareil ou de l'écran).
- b) Le code pour l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT, en particulier pour la confirmation de paiements à partir d'un certain montant, ainsi que les codes de verrouillage de l'appareil ou de l'écran ne doivent en aucun cas être divulgués à une autre personne ou conservés avec le terminal.
- c) Le code pour l'utilisation de l'app Credit Suisse TWINT doit être gardé secret et protégé lors de sa saisie, de manière que personne ne puisse l'apercevoir. Ce code doit en outre être différent des codes de verrouillage de l'appareil ou de l'écran.
- d) Le code choisi ne doit pas être constitué d'une combinaison facilement devinable (numéro de téléphone mobile, date de naissance, etc.).
- e) En cas de dommage, le client doit contribuer au mieux de ses connaissances à l'enquête sur l'affaire et à l'atténuation des dommages. En cas de soupçon d'infractions pénales, il doit déposer une plainte à la police.
- f) Avec l'installation de l'appli Credit Suisse TWINT sur son terminal, le client confirme être autorisé à disposer du numéro de téléphone du terminal. Le client est responsable de l'utilisation de son terminal et assume donc toutes les conséquences découlant de l'utilisation du terminal et de l'appli Credit Suisse TWINT sur son terminal.
- g) S'il y a des raisons de croire que des personnes non autorisées ont accès au code de verrouillage de l'appareil ou de l'écran, ce code doit être changé immédiatement.
- h) Toute perte du terminal, notamment en cas de vol, doit être immédiatement signalée de sorte qu'un verrouillage de l'appli Credit Suisse TWINT puisse être effectué.
- i) La neutralisation des structures de sécurité via l'installation d'applications ou de systèmes d'exploitation non officiellement disponibles (jailbreak) ou d'autres manipulations similaires sur le terminal (p. ex. configuration d'un accès au niveau système du terminal) ainsi que l'installation d'applications non autorisées par le fournisseur du système d'exploitation (car celles-ci rendent, p. ex., le terminal plus vulnérable aux virus et logiciels malveillants) doivent être omises. Toute manipulation sur le terminal sera aux risques et périls de l'utilisateur et la responsabilité de la banque pour des dommages occasionnés à cet égard est exclue.
- j) Il incombe au client de vérifier les paiements effectués, notamment en vérifiant, dès leur réception, les relevés de compte correspondants ou les relevés de carte lorsqu'une carte de crédit a été saisie dans l'appli Credit Suisse TWINT pour le prélèvement des montants. Les éventuelles anomalies, notamment les débits faisant suite à une utilisation abusive de l'appli, doivent être signalées à la banque immédiatement, mais au plus tard 30 jours après la réception du relevé de compte ou de carte de crédit de la période de décompte concernée. Le formulaire de déclaration de dommage doit être renvoyé à la banque, dûment rempli et signé, dans les 10 jours suivant sa réception. Les paiements internationaux ne peuvent en aucun cas être annulés, et aucune contestation ne peut donc être admise.
- k) Toute utilisation abusive supposée de l'appli doit être signalée à la banque par téléphone dès sa découverte, de sorte que les éventuelles mesures à mettre en œuvre puissent être évaluées sans délai.

1.6

Légitimation et responsabilité du client

Le client a conscience et reconnaît que toute personne qui s'authentifie en accédant au terminal et en utilisant l'appli Credit Suisse TWINT (p. ex. en entrant le code approprié) et/ou qui se sert du terminal pour confirmer une transaction, ou enregistre TWINT en tant que mode de paiement auprès de commerçants, utilise l'appli Credit Suisse TWINT auprès de services de paiement automatisé (p. ex. à un distributeur automatique) ou utilise d'une quelconque autre manière l'appli Credit Suisse TWINT, est considérée par la banque comme habilitée à effectuer des transactions avec l'appli Credit Suisse TWINT. Cela vaut même si cette personne n'est pas le propriétaire effectif du terminal.

Le client reconnaît toutes les transactions effectuées conformément à ce chiffre 1.6 ainsi que les créances des services de paiement qui en découlent et ordonne irrévocablement à la banque de régler systématiquement lesdites créances des services de paiement. La banque est autorisée à débiter au client le montant de toute transaction ainsi effectuée et enregistrée électroniquement.

Une indemnisation du client pour des dommages subis par le client suite à une utilisation abusive de l'appli Credit Suisse TWINT est en principe exclue, à moins que le client soit en mesure de prouver qu'il a subi un dommage irréparable résultant de l'utilisation abusive de l'appli Credit Suisse TWINT par des tiers non autorisés alors même qu'il avait respecté ses obligations conformément aux présentes conditions d'utilisation. Dans ce cas, la banque indemnise le client pour le dommage effectif subi directement par le client jusqu'à un montant maximal de 5000 CHF par événement dommageable. Ne sont pas considérées comme des tiers les personnes liées au client par des liens de parenté ou d'une autre nature, notamment les personnes vivant dans le même ménage, son partenaire, et les membres de sa famille.

Sur demande de la banque, le client est tenu de céder à cette dernière ses créances résultant du sinistre, y compris ses éventuelles prétentions d'assurance.

1.7

Clause de non-responsabilité de la banque

La responsabilité de la banque pour des dommages directs et indirects de toute nature (p. ex. pertes de données, manque à gagner) est exclue, à moins que le client ait subi un dommage résultant du manquement par la banque à la diligence commerciale usuelle. En cas de responsabilité de la banque en vertu de cette disposition, celle-ci se limite, dans la mesure permise par la loi, à un montant de 5000 CHF par événement dommageable. Par ailleurs, pour les paiements internationaux, une indemnisation par la banque conformément à ce ch. 1.6 est exclue dans tous les cas, soit y compris à la suite d'une utilisation abusive de l'appli Credit Suisse TWINT par des tiers non autorisés.

Une indemnisation par la banque pour les dommages résultant d'infractions légales ou de manquements au contrat de la part du client ou d'une autre personne, notamment les dommages résultant du non-respect des obligations de diligence conformément au [ch. 1.5](#) ci-dessus est dans tous les cas entièrement exclue. Demeure réservée l'indemnisation en cas d'utilisation abusive de l'appli Credit Suisse TWINT telle que prévue au [chiffre 1.6](#) ci-dessus.

La banque s'efforce autant que possible d'assurer à tout moment une utilisation sans incident ni interruption de l'appli, mais ne peut la garantir. L'accès technique aux services relève de la seule responsabilité du client. La banque n'a aucune influence ni aucun contrôle sur cet accès technique et décline toute responsabilité pour le terminal et l'opérateur de réseau (fournisseur d'accès) ainsi que, dans la mesure permise par la loi, pour le matériel et les logiciels nécessaires à l'utilisation des services.

La responsabilité de la banque pour les dommages causés au client par des erreurs de transmission, des cas de force majeure, des défauts ou dysfonctionnements techniques, plus particulièrement la défaillance de beacons ou l'absence de connexion Internet, les intrusions illicites dans les installations et réseaux de télécommunication, la saturation du réseau, l'encombrement malveillant des accès électroniques par des tiers, les interruptions ou d'autres insuffisances, est exclue dans les limites de ce que permet la loi.

1.8

Communication électronique

La communication entre la banque et le client se fait essentiellement via l'appli Credit Suisse TWINT. Au besoin, la banque peut également communiquer avec le client via un canal électronique en dehors de l'appli Credit Suisse TWINT (p. ex. par e-mail ou SMS), y compris pour l'échange d'informations confidentielles éventuellement protégées par le secret bancaire. Le client prend connaissance du fait que cette communication électronique a lieu de façon non cryptée et que sa confidentialité ne peut donc être garantie.

Aucun dispositif de sécurité, même issu des développements les plus récents de la technique, ne saurait garantir une sécurité absolue tant du côté de la banque que de celui du client. Le terminal du client fait partie intégrante du système mais il échappe au contrôle de la banque et peut, de ce fait, constituer un point faible du système. Malgré toutes les mesures de sécurité, la banque ne peut pas, pour des raisons techniques, assumer de responsabilité en ce qui concerne ce terminal.

Le client prend notamment connaissance des risques suivants: lors de l'utilisation d'un réseau (p. ex. Internet), des virus informatiques et autres peuvent contaminer le terminal lorsque celui-ci communique avec le réseau. Le recours à des logiciels de sécurité disponibles sur le marché peut aider le client à mettre en œuvre des mesures de protection appropriées et est donc recommandé. Il existe un risque qu'un tiers accède au terminal à l'insu de l'utilisateur pendant l'utilisation en ligne. En outre, des lacunes dans la connaissance du système et des mesures de sécurité insuffisantes sur le terminal peuvent faciliter les accès non autorisés. Les opérateurs de réseau (p. ex. fournisseur d'accès à Internet) ont la possibilité d'établir quand et avec qui un client est entré en contact. Il est important d'utiliser uniquement des logiciels provenant de sources fiables.

1.9

Modification des conditions d'utilisation

La banque peut modifier à tout moment les présentes conditions d'utilisation sans notification préalable. Si le client n'est pas d'accord avec les modifications, il doit déclarer expressément vis-à-vis de la banque ne plus vouloir utiliser l'appli Credit Suisse TWINT ni les services associés. Après cette notification, le compte abonné du client est désactivé, si bien qu'il ne peut plus utiliser les fonctions de l'appli Credit Suisse TWINT ni les services proposés dans celle-ci. L'appli Credit Suisse TWINT doit également être supprimée du terminal. Dans tous les cas, les modifications sont réputées acceptées si le client continue à utiliser l'appli Credit Suisse TWINT après l'entrée en vigueur de ces modifications.

1.10

Réserve des dispositions légales et restrictions juridiques locales pour l'utilisation

Les dispositions légales régissant l'exploitation et l'utilisation de terminaux, d'Internet ou d'autres infrastructures pertinentes et devant être observées et respectées dans le cadre de ce contrat demeurent réservées et valent également pour les présents services dès leur entrée en vigueur. En cas de contradictions entre des dispositions légales impératives en vigueur et le présent contrat, la clause de non-annulation au chiffre 1.15 s'applique.

L'utilisation d'un service, p. ex. lorsque celui-ci est utilisé hors de Suisse, peut être soumise à des restrictions locales supplémentaires voire violer les lois locales dans certaines circonstances. Sont autorisés les paiements internationaux effectués via un système de paiement étranger qui coopère avec TWINT SA. Une liste correspondante est disponible sur www.twint.ch.

Le client prend acte du fait que des circonstances susceptibles de contraindre la banque à bloquer des avoirs, à signaler la relation commerciale à une autorité compétente ou à la rompre peuvent survenir au cours de la durée du contrat. Le client y consent et s'engage à communiquer à la banque, sur demande de celle-ci, toutes les informations dont la banque a besoin pour pouvoir remplir ses obligations de clarification ou de déclaration.

La banque se réserve le droit de modifier, de restreindre ou de suspendre complètement l'offre dans l'application Credit Suisse TWINT à tout moment et sans préavis, notamment en raison d'exigences légales, de problèmes techniques, aux fins de prévention d'abus, sur ordre des autorités ou pour des raisons de sécurité. La banque peut, à sa seule discrétion et sans préavis, restreindre ou bloquer l'utilisation de l'application Credit Suisse TWINT pour certains clients, ne pas traiter les paiements ou les traiter tardivement et rejeter les paiements entrants,

notamment lorsque la banque estime que cela est indiqué pour des raisons juridiques ou similaires qui ont trait à la réputation, en cas d'attaque informatique, d'abus ou de suspicion de fraude.

1.11

Droits relatifs à l'appli Credit Suisse TWINT

Pendant la durée du contrat, le client se voit accorder le droit non transmissible et non exclusif d'utiliser l'appli Credit Suisse TWINT. Le contenu et la portée de ce droit découlent des présentes conditions d'utilisation. Tous les droits relatifs à l'appli Credit Suisse TWINT et autres droits existants demeurent auprès de la banque ou de leur détenteur respectif. Si le client viole les droits de tiers en ne respectant pas le présent contrat ou d'une autre manière par sa faute et que la banque est sollicitée à cet égard, le client est tenu d'en indemniser la banque.

1.12

Durée et résiliation

Le présent contrat entre le client et la banque est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment par chacune des parties contractantes. La résiliation par la banque s'effectue en désactivant le compte d'utilisateur du client pour l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT, cette désactivation étant annoncée au client. Le client résilie le contrat en notifiant à la banque qu'il ne souhaite plus utiliser l'appli Credit Suisse TWINT ni les services et en supprimant l'appli Credit Suisse TWINT de son terminal.

1.13

Blocage par le client

La banque bloque l'appli Credit Suisse TWINT sur demande expresse du client auprès de la banque. Les paiements effectués jusqu'au moment du blocage sont considérés comme validés et ne peuvent être annulés. Demeure réservée l'indemnisation en cas d'utilisation abusive de l'appli Credit Suisse TWINT telle que prévue au [chiffre 1.6](#) ci-dessus.

1.14

Modifications des prestations, interruption, blocage, résiliation

La banque peut à tout moment modifier, actualiser ou développer les services.

La banque se réserve le droit de limiter ou de bloquer à tout moment, partiellement ou totalement, l'utilisation de l'appli en général et/ou de services ou fonctions proposés dans celle-ci en cas de risques menaçant la sécurité ou de dérangements possibles ainsi que pour des travaux de maintenance. Dans de tels cas, la responsabilité de la banque est exclue.

L'application Credit Suisse TWINT ne peut pas être utilisée à des fins commerciales; en particulier, il n'est pas permis d'utiliser l'application Credit Suisse TWINT pour recevoir des paiements P2P issus du traitement de ventes commerciales ou de la fourniture de services.

Si la banque estime que l'utilisation de l'appli Credit Suisse TWINT par le client diverge fortement de l'utilisation ordinaire par les clients finaux, ou s'il y a des signes indiquant un comportement contrevenant au contrat ou aux lois, la banque peut exhorter le client à une utilisation conforme, modifier, limiter ou suspendre l'exécution des prestations sans préavis ni indemnisation, résilier le contrat sans préavis ni indemnisation et, le cas échéant, exiger du client des dommages-intérêts ainsi que l'exonération des prétentions de tiers découlant du comportement du client décrit ci-dessus. La banque dispose également de ces droits dans le cas où le client fournit des informations erronées ou incomplètes lors de la conclusion du contrat.

1.15

Droit applicable et for

Dans la mesure permise par la loi, toutes les relations juridiques entre le client et la banque, y compris pour des paiements internationaux, sont soumises exclusivement au droit matériel suisse, à l'exclusion du droit des conflits de lois et des traités internationaux. Sous réserve de dispositions légales impératives contraires, le for exclusif pour tous les types de procédures est Zurich (ville).

2. Fonction de paiement

2.1

Paiement via l'appli Credit Suisse TWINT

Grâce à son terminal muni d'une appli TWINT, le client peut effectuer dans les limites applicables des paiements sans espèces aux caisses des magasins équipés de manière appropriée (appelés «points de vente» ou «POS»), en Suisse et à l'étranger, aux distributeurs automatiques,

sur Internet, dans d'autres applis ainsi que par l'enregistrement de TWINT en tant que mode de paiement auprès de commerçants sélectionnés, via Fonctions partenaires et à d'autres personnes. Le client peut ajuster, dans les paramètres de l'appli Credit Suisse TWINT, les limites de montant proposées par la banque pour des raisons de sécurité et les limites de montant enregistrées en conséquence pour les paiements effectués automatiquement sans saisir de code NIP ni aucun autre élément de sécurité. Les réglages effectués peuvent être de nouveau modifiés à tout moment dans l'appli. En sont exclus les paiements aux commerçants auprès desquels le client a enregistré TWINT en tant que mode de paiement et où il a autorisé les paiements (indépendamment de la hauteur du montant) de manière forfaitaire. Dans ces cas, le paiement s'effectue automatiquement selon la procédure de paiement définie par le commerçant ou convenue entre le client et le commerçant.

Dans le cadre d'un paiement via préautorisation, le client autorise le commerçant à effectuer un débit ultérieur (indépendamment du montant). Le montant effectif n'est pas défini au moment de la préautorisation et ne sera confirmé définitivement qu'une fois la prestation perçue. Il peut s'agir, par ex., de transactions effectuées à un distributeur automatique de carburant, où le montant effectif n'est connu qu'après le retrait du carburant.

En enregistrant TWINT en tant que mode de paiement auprès d'un commerçant, le client autorise le commerçant à débiter les montants de facture directement via TWINT, sans que le client ne doive les autoriser individuellement. L'enregistrement de TWINT en tant que mode de paiement présuppose une inscription préalable auprès du commerçant. Le client peut à tout moment révoquer l'autorisation pour un commerçant dans l'appli TWINT. Le client peut renouveler les enregistrements échus ou désactivés uniquement chez le commerçant.

Lors des paiements P2P (voir [chiffre 1.1](#)), le numéro de téléphone mobile de l'autre client peut également être utilisé pour le trouver. À condition que le client ait validé cet accès, l'appli Credit Suisse TWINT peut accéder aux contacts enregistrés sur le terminal du payeur pour de tels paiements.

Dans le cadre de transactions via Fonctions partenaires le client a accès à une vue d'ensemble de différents cas d'application dans l'appli TWINT. Lorsqu'il clique sur un cas d'application particulier, le client est redirigé vers le site Internet du commerçant correspondant, où il peut sélectionner des produits ou des services. Il effectue ensuite le paiement via TWINT. Les conditions générales de l'offre sélectionnée s'appliquent. Les différentes offres sont mises à disposition par des tiers; la Banque n'est impliquée ni dans l'exploitation de la plateforme, ni dans l'exécution des prestations de ces derniers. Par conséquent, la Banque décline toute responsabilité à ce sujet.

Pour les paiements internationaux, le client doit toujours confirmer le paiement, quel qu'en soit le montant. Aucune annulation n'est possible. En cas de contestation, le client doit s'entendre directement avec le commerçant concerné. Dans un tel cas, toute indemnisation par la banque est exclue.

2.2

Fonction «Payer plus tard»

Certains clients peuvent utiliser la fonction «Payer plus tard». Ce service est proposé par un tiers et les conditions contractuelles distinctes de ce prestataire s'appliquent en conséquence. La banque décline toute responsabilité concernant cette fonction. En cas de contestation, le client doit s'adresser directement au prestataire concerné.

2.3

Tarifs et frais

L'installation de l'appli Credit Suisse TWINT et l'utilisation des services sont par principe gratuites pour les clients. Les modifications de prix ou l'introduction de nouveaux frais seront communiquées au client dans l'appli Credit Suisse TWINT et seront réputées approuvées si le client continue à utiliser l'appli Credit Suisse TWINT après l'entrée en vigueur de ces modifications. Pour les recherches, les clarifications et les autres tâches similaires confiées à la banque en rapport avec un paiement effectué avec l'app Credit Suisse TWINT, les frais de clarification applicables au trafic de paiement de la banque s'appliquent. Les paiements internationaux en monnaies étrangères sont convertis automatiquement en francs suisses à un taux de change établi par un tiers. La banque peut augmenter ce taux de change (marge additionnelle) et exiger des frais supplémentaires pour la transaction en monnaie étrangère. La marge additionnelle et

les frais reviennent uniquement à la banque. Le client ne peut pas prétendre à de telles indemnités ou renonce à de telles prétentions. La banque se réserve le droit de ne pas communiquer séparément les modifications de prix pour les paiements internationaux. Avant de confirmer un paiement international, le client voit toujours s'afficher le montant final en francs suisses, tous frais compris.

2.4

Informations de paiement

Le montant total de l'achat, la date de l'achat et le lieu du point d'interaction («POI») où le paiement a été effectué et le nom du commerçant sont saisis dans le système TWINT. Pour les paiements internationaux, d'autres informations peuvent être saisies, pour autant qu'elles soient nécessaires à l'exécution ou exigées par les règles du réseau de paiement correspondant. Les transactions sont visibles dans l'appli Credit Suisse TWINT jusqu'à 180 jours au maximum.

3. Services à valeur ajoutée

3.1

Offres de «Mobile-Marketing»

3.1.1 Diffusion d'offres

La banque peut diffuser des coupons, cartes de fidélité et autres offres (ci-après les «offres») au client via l'appli Credit Suisse TWINT, où celui-ci peut les consulter, les gérer et en faire usage.

On distingue à ce propos les types d'offre suivants:

- a) Les offres de la banque seule ou avec le système TWINT en son propre nom (ci-après les «offres de la banque»);
- b) Les offres de la banque en collaboration avec un prestataire tiers (ci-après les «offres à valeur ajoutée de la banque»);
- c) Les offres d'un prestataire tiers (ci-après les «offres de tiers»).

La diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation des offres de tiers supposent que le client ait donné son consentement explicite à cet effet dans l'appli Credit Suisse TWINT et qu'il ait accepté expressément la diffusion de ces offres de tiers («opt-in»).

À tout moment, le client a la possibilité de révoquer ce consentement dans l'appli Credit Suisse TWINT. La révocation a pour effet que le client ne reçoit plus de diffusion d'offres de tiers, que toutes les offres de tiers activées sont définitivement supprimées et que le client ne peut plus y prendre part à compter de la révocation.

La diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation d'offres de la banque (voir point a) ci-dessus) et d'offres à valeur ajoutée (voir point b) ci-dessus) de la banque ne requièrent pas d'opt-in du client au préalable. Ces offres peuvent par conséquent être diffusées à tous les clients.

3.1.2 Durée de validité des offres

Les offres ne sont valables que tant qu'elles sont affichées sur l'écran du terminal dans l'appli Credit Suisse TWINT.

Il peut y avoir des offres qui doivent être activées au préalable par le client dans l'appli Credit Suisse TWINT avant de pouvoir être utilisées. Cela est indiqué en conséquence dans l'offre considérée. Les offres activées peuvent être désactivées si elles n'ont pas été utilisées dans les 10 jours ou dans le délai indiqué par l'appli Credit Suisse TWINT.

D'autres offres peuvent être utilisées sans que le client ne doive les activer au préalable dans l'appli Credit Suisse TWINT. De nombreuses offres ne peuvent être utilisées que lors du paiement avec l'appli Credit Suisse TWINT.

L'activation d'une offre, ou la réception d'une offre pouvant être utilisée sans activation ne donne pas droit dans tous les cas à un rabais ou à un avantage pécuniaire, car le nombre d'utilisations peut p. ex. être limité par les prestataires tiers impliqués. Cela est généralement indiqué en conséquence dans l'offre considérée.

Dans la plupart des cas, les offres sont automatiquement utilisées lors du paiement avec l'appli Credit Suisse TWINT sans que le client ne doive intervenir. Il existe cependant aussi des cas où le client doit présenter une offre au client commercial dans l'appli Credit Suisse TWINT ou la saisir lui-même sur un terminal ou dans une boutique en ligne. Cela est indiqué en conséquence dans l'offre considérée.

Lors de l'utilisation d'une offre avec un rabais, ce dernier sera soit directement déduit du montant à payer soit remboursé au client sous la forme d'un crédit Cash Back après paiement.

3.1.3 Partage d'offres

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

3.2

Cartes physiques

Les clients ont la possibilité d'activer des cartes de collaborateur, des programmes de fidélité et d'autres offres avantageuses de prestataires tiers (ci-après les «cartes physiques») dans l'appli Credit Suisse TWINT. Les cartes physiques activées peuvent être supprimées à tout moment de l'appli Credit Suisse TWINT par le client.

La banque peut également supprimer de l'appli Credit Suisse TWINT des cartes physiques activées, lorsque la carte physique d'un client expire ou que la carte physique ne doit généralement plus être disponible dans l'appli Credit Suisse TWINT suite à une décision de la banque.

Le client prend acte du fait que dans certains cas, les avantages associés à l'utilisation de la carte physique seront diffusés au client directement dans l'appli Credit Suisse TWINT. Le client ne reçoit de telles offres que s'il a accepté au préalable la diffusion d'offres de tiers (voir le [chiffre 3.1.1](#)).

3.3

TWINT ID

Avec TWINT ID, TWINT AG propose au client une prestation à valeur ajoutée qui permet de créer un profil client et de l'utiliser pour différents services en ligne («TWINT ID»). Ce service n'est pas géré ou surveillé par la banque, mais est exclusivement sous la responsabilité de TWINT AG. La banque n'assume donc aucune responsabilité pour cette offre et n'a pas accès aux données fournies par le client à TWINT AG. Les changements d'adresse communiqués à TWINT AG ne sont donc pas considérés comme ayant eu lieu auprès de la banque. De plus amples informations sur TWINT ID ainsi que sur les conditions contractuelles et la déclaration de confidentialité applicables à TWINT ID sont disponibles auprès de TWINT AG.

3.4

Responsabilité pour les services à valeur ajoutée

La responsabilité des contenus, notifications, offres, cartes physiques et autres services à valeur ajoutée de prestataires tiers proposés via l'appli Credit Suisse TWINT incombe au prestataire tiers concerné. Dans pareils cas, la banque se contente de fournir l'appli comme plate-forme technique via laquelle un tel service à valeur ajoutée est proposé par un prestataire tiers et peut être accepté et utilisé par le client vis-à-vis du prestataire tiers. Si le client a des questions ou des problèmes concernant les services ou les offres d'un prestataire tiers (offres de tiers), il doit contacter directement ce prestataire. La banque n'a aucune influence sur la fourniture des services offerts par le prestataire tiers et décline toute forme de responsabilité à cet égard. La banque décline notamment toute responsabilité pour les offres qui, pour de quelconques raisons, ne peuvent être utilisées auprès du prestataire tiers, ou pour les réductions ou avantages non accordés en rapport avec des cartes physiques, tels que des avantages professionnels non accordés ou des points de fidélité en suspens, perdus ou manquants.

La banque s'efforce autant que possible de mettre à disposition l'utilisation des services à valeur ajoutée sans incident ni interruption via l'appli Credit Suisse TWINT, mais elle ne peut en aucun cas garantir que le client aura accès à tout moment et sans incident aux services à valeur ajoutée. 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. La responsabilité de la banque pour des dommages résultant de telles interruptions est exclue dans la mesure permise par la loi.