

Conditions d'utilisation de l'app Banque Migros TWINT

Version 2.0 – juillet 2023

Pour des raisons de lisibilité, seule la forme masculine est utilisée. Elle englobe tous les genres.

1. But et champ d'application

Les présentes conditions d'utilisation de l'app Banque Migros TWINT (ci-après «**Conditions d'utilisation TWINT**») régissent l'utilisation de toutes les prestations proposées dans l'app Banque Migros TWINT. Les présentes conditions d'utilisation TWINT sont réputées acceptées dès que le client a accepté les conditions d'utilisation TWINT dans l'app Banque Migros TWINT. Les conditions ci-après s'appliquent en complément des règlements de base de la Banque Migros.

2. Objet de l'app Banque Migros TWINT

L'app Banque Migros TWINT est une application mobile permettant des paiements sans espèces via le système de paiement TWINT.

La Banque Migros (ci-après «**Banque**») permet aux clients d'effectuer des paiements sans espèces entre des utilisateurs de TWINT (ci-après «**paiements P2P**») ou entre un utilisateur de TWINT et un commerçant agréé (ci après «**commerçant**») depuis un smartphone par le biais de l'app Banque Migros TWINT, dans le cadre d'achats de produits ou de services (ci-après «**paiements P2M**»).

Par la suite, la Banque peut également autoriser l'utilisation de l'app Banque Migros TWINT à l'étranger chez les commerçants connectés à un système de paiement étranger coopérant avec le système de paiement TWINT. De telles transactions sont transmises par le système de paiement étranger au système de paiement TWINT (ci-après «**paiement international**»). Pour effectuer des paiements, le client s'enregistre auprès de l'exploitant du système de paiement.

La Banque propose par ailleurs des services à valeur ajoutée réalisés en tant qu'intermédiaire de TWINT, notamment l'enregistrement ou l'activation de cartes physiques, ainsi que des services dans le domaine du mobile marketing. Ceux-ci permettent aux clients de recevoir et de gérer des coupons, des cartes de fidélité et d'autres campagnes dans l'app Banque Migros TWINT, de collecter des tampons et de recevoir/d'utiliser des cadeaux de fidélité, des rabais et des crédits via l'app Banque Migros TWINT.

À cette fin, la Banque transmet à TWINT SA le numéro de téléphone du smartphone utilisé ainsi que les données de base du client.

3. Accès à l'app Banque Migros TWINT

L'app Banque Migros TWINT ne peut être achetée qu'auprès d'un App Store officiel. Il faut un smartphone qui (i) est équipé du système d'exploitation iOS ou Android et (ii) répond aux exigences indiquées dans la boutique d'applications officielle correspondante.

Pour utiliser l'app Banque Migros TWINT, le client a notamment besoin:

- de l'app Banque Migros TWINT,
- d'un compte de transaction en CHF auprès de la Banque (ci-après «compte bancaire»),
- d'un contrat e-banking avec la Banque,
- de l'app e-banking de la Banque pour smartphone ou pour Windows ou Mac et
- d'un numéro de mobile suisse.

Le compte bancaire est automatiquement défini comme compte à débiter et compte à créditer. Le compte bancaire doit être libellé au nom du client ou au nom d'une autre personne dont le client possède une procuration et être activé dans le contrat e-banking du client. Dans les deux cas, le compte bancaire doit être géré par la Banque. Si le client est titulaire ou cotitulaire d'autres comptes bancaires à la Banque, il peut les ajouter à l'app Banque Migros TWINT pour des débits ou des crédits.

L'utilisation de la fonction de paiement et des services à valeur ajoutée nécessite une connexion internet active. En cas d'utilisation à l'étranger, les fonctions de paiement et les fonctions supplémentaires peuvent être supprimées ou limitées par TWINT SA en raison de prescriptions réglementaires suisses ou étrangères.

4. Inscription et identification

L'accès à l'app Banque Migros TWINT est accordé à tout client qui prouve sa légitimité en bonne et due forme dans une procédure d'inscription comportant plusieurs niveaux, en s'inscrivant notamment sur l'application, au moyen d'un scan d'un code QR et d'un code NIP à définir par le client. Le client peut utiliser les services de l'app Banque Migros TWINT de manière limitée dès qu'il s'est enregistré, c'est-à-dire avant l'authentification complète.

Lors de l'installation de l'app TWINT, le client est invité à saisir:

- le numéro de mobile,
- le code d'activation reçu par SMS et
- le numéro de contrat e-banking.

Ces données seront vérifiées pour des raisons de sécurité. En outre, le client doit confirmer son inscription dans l'app e-banking de la Banque pour smartphone.

En cas de modification des données fournies lors de l'enregistrement, le client doit les mettre à jour sans délai dans l'app Banque Migros TWINT.

La Banque se réserve le droit de refuser les demandes d'enregistrement sans indication de motifs ou d'annuler les enregistrements déjà effectués.

5. Limites / restriction d'utilisation

5.1 Limites

La Banque fixe des limites aux montants maximaux qui peuvent être virés ou reçus sur une période de temps donnée (un mois par exemple) ainsi qu'un montant maximal par transaction.

Les limites applicables peuvent être consultées dans l'app Banque Migros TWINT. Une fois les limites atteintes, aucun autre paiement ne peut être déclenché ni reçu via l'app Banque Migros TWINT jusqu'à la fin de la période concernée. La Banque se réserve le droit d'adapter à tout moment les limites indiquées sans information préalable.

5.2 Restrictions d'utilisation

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

6. Utilisation de l'app Banque Migros TWINT

6.1 Ordre de paiement

En confirmant l'ordre de paiement dans l'app Banque Migros TWINT, le client charge la Banque d'effectuer le paiement au bénéficiaire de manière irrévocable; il autorise la Banque à débiter son compte bancaire et à verser le montant correspondant au bénéficiaire qu'il a désigné. Le client peut sélectionner les montants jusqu'auxquels les paiements peuvent être effectués automatiquement et sans confirmation supplémentaire ou le montant minimal à partir duquel une confirmation formelle doit avoir lieu dans l'app Banque Migros TWINT. Les paiements effectués auprès de commerçants pour lesquels le client a défini TWINT comme mode de paiement et qu'il a validés de manière globale (indépendamment du montant défini dans l'app) ne sont pas concernés. Dans ce cas, le paiement est effectué automatiquement conformément à la procédure définie par les commerçants.

En cas de paiement par le biais d'une autorisation préalable, le client autorise le commerçant à le débiter ultérieurement (indépendamment du montant). Le montant effectif n'est pas déterminé au moment de l'autorisation préalable et n'est confirmé définitivement qu'après perception de la prestation. Il peut s'agir, par exemple, de transactions à des distributeurs automatiques de carburant, où le montant effectif n'est déterminé qu'après l'achat du carburant.

Le droit de débit de la Banque demeure réservé même en cas de différends entre le client et un tiers (commerçant par exemple).

6.2 Remarques particulières concernant la fonction «Envoyer/recevoir de l'argent» (paiements P2P)

Pour les paiements P2P, il est possible de saisir directement le numéro de mobile dans l'app Banque Migros TWINT pour retrouver le destinataire. Le client a également la possibilité d'accéder directement à son carnet d'adresses existant et d'y sélectionner le destinataire du paiement P2P. Pour de tels paiements, l'app Banque Migros TWINT recourt directement au carnet d'adresses du smartphone, sous réserve de l'autorisation d'accès correspondante par le client. Les paiements à des 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.

Le montant est crédité uniquement sur la base du numéro de téléphone mobile. Il n'est procédé à aucune comparaison avec les autres données fournies par le client.

Pour les paiements P2P, le client peut en outre envoyer des messages et/ou des photos. Il est interdit d'envoyer des messages ou des images à contenu offensant ou illégal via l'app Banque Migros TWINT ou de harceler d'autres utilisateurs TWINT avec cette fonction. En cas d'infraction, la Banque se réserve le droit de bloquer l'app Banque Migros TWINT sans préavis et/ou de supprimer irrévocablement des images ou messages. La Banque transmet aux autorités pénales les contenus pertinents sur le plan pénal.

6.3 Remarques particulières concernant la fonction « Paiement » (paiements P2M)

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

Si le client s'enregistre dans l'app d'un commerçant ou sur une boutique en ligne et définit TWINT comme mode de paiement, il autorise le commerçant à débiter directement le montant en question (de façon ponctuelle ou récurrente) du compte consigné dans son app Banque Migros TWINT, sans qu'il ait à autoriser chaque débit individuel. Le client peut révoquer cette autorisation dans l'app Banque Migros TWINT à tout moment. Le client peut renouveler les inscriptions qui ont expiré ou ont été désactivées uniquement auprès du commerçant.

En cas de paiements internationaux, le client doit toujours confirmer le paiement, quel qu'en soit le montant. Le remboursement ne sera en aucun cas possible. En cas de réclamations, le client doit s'entendre directement avec le commerçant en question.

6.4 Traitement des paiements

Toute prescription réglementaire, décision administrative ou information importante contenue dans l'ordre et entrant en contradiction avec celles de la Banque, de même que le refus par une autre partie impliquée dans le virement, peut retarder ou bloquer le traitement du paiement jusqu'au destinataire du paiement. La Banque informe le client de l'inexécution des paiements ou de leur retour en temps utile et de façon appropriée. Si le montant a déjà été débité, la Banque le recrédite. Les éventuels frais sont facturés au client donneur d'ordre si ceux-ci ne résultent pas d'un manque de diligence usuelle de la Banque. La Banque est habilitée, en relation avec le retour des paiements, à informer toutes les parties de la raison du refus du versement.

6.5 Informations relatives au paiement

Les données de transaction (p. ex. nom du destinataire, montant de la transaction, date de la transaction, localisation du destinataire du paiement P2M) sont saisies dans le système TWINT.

7. Services à valeur ajoutée

7.1 Campagnes de mobile marketing

7.1.1 Diffusion de campagnes

La Banque peut diffuser au client des annonces (p. ex. informations sur l'app Banque Migros TWINT ou publicité), des coupons, des cartes de fidélité et d'autres campagnes (ci-après «campagnes») via l'app Banque Migros TWINT, où celui-ci peut les consulter, les gérer et en faire usage.

On distingue à ce propos les types de campagnes suivants:

- les campagnes de TWINT SA ou du système de paiement TWINT lui-même (ci-après «campagnes TWINT»)
- les campagnes de TWINT SA en collaboration avec un tiers (ci-après «campagnes à valeur ajoutée TWINT»)
- les campagnes d'un prestataire tiers (ci-après «campagnes de tiers»)
- les campagnes de la Banque Migros SA (ci-après «campagnes Banque Migros»)

Contrairement aux campagnes TWINT, aux campagnes TWINT à valeur ajoutée et aux campagnes Banque Migros, l'affichage, la gestion et l'utilisation de campagnes de tiers dans l'app Banque Migros TWINT supposent que le client donne son consentement explicite en les activant dans l'app Banque Migros TWINT («opt-in»). Ainsi, il accepte que les informations sur le nom, le prénom, le sexe, la date de naissance et l'adresse de domicile du client soient transmises au prestataire tiers via TWINT SA dans le cadre de la fourniture de prestations à valeur ajoutée. Par l'activation, le client accepte expressément que TWINT SA puisse analyser d'autres données pour la diffusion personnalisée de campagnes.

Le client a la possibilité de révoquer ce consentement dans l'app Banque Migros TWINT à tout moment. La révocation a pour effet que le client ne se verra plus proposer de campagnes de tiers dans

son app Banque Migros TWINT. Toutes les campagnes de tiers activées au moment de la révocation seront définitivement supprimées. Le client ne pourra plus bénéficier des éventuels avantages et réductions qui y sont associés.

L'affichage, la gestion et l'utilisation des campagnes Banque Migros ne requièrent pas d'opt-in du client au préalable. Ces campagnes peuvent par conséquent être diffusées à tous les clients sans leur consentement exprès.

Les campagnes peuvent prévoir des conditions de participation spécifiques. En cas d'activation ou d'utilisation d'une campagne correspondante, les conditions de participation sont considérées comme acceptées.

7.1.2 Durée de validité des campagnes

Les campagnes sont uniquement valables tant qu'elles sont affichées dans l'app Banque Migros TWINT.

Il y a des campagnes qui doivent être activées au préalable dans l'app Banque Migros TWINT avant de pouvoir être utilisées. Cela est stipulé dans la campagne considérée. Les campagnes activées peuvent être désactivées par TWINT SA si elles n'ont pas été utilisées dans un certain délai.

D'autres campagnes peuvent être utilisées sans avoir à être activées au préalable dans l'app Banque Migros TWINT. De nombreuses campagnes peuvent être seulement utilisées au moment du paiement au moyen de l'app Banque Migros TWINT.

L'activation d'une campagne ou la réception d'une campagne qui peut être utilisée sans activation ne donne pas droit à un rabais ou un avantage pécuniaire dans tous les cas, car le nombre d'utilisations par les tiers impliqués peut être limité. Cela est stipulé dans la campagne considérée.

Lors de l'utilisation d'une campagne avec un rabais, ce dernier sera soit directement déduit du montant à payer ou remboursé au client sous la forme d'un crédit Cash Back après paiement. TWINT SA est en droit de retarder le paiement du crédit Cash Back jusqu'à ce que celui-ci se monte à 10 francs ou plus, ou de refuser le paiement en cas de soupçon de fraude.

7.2 Cartes physiques

Les clients ont la possibilité d'enregistrer des cartes de collaborateurs, des programmes de fidélisation de la clientèle et d'autres offres préférentielles de prestataires tiers (ci-après «cartes physiques») dans l'app Banque Migros TWINT. Les cartes physiques enregistrées peuvent être supprimées à tout moment de l'app Banque Migros TWINT.

Par l'enregistrement d'une carte physique dans l'app Banque Migros TWINT, le client donne expressément son consentement à l'utilisation de la carte. Celle-ci sera automatiquement incluse dans le processus de paiement avec l'app Banque Migros TWINT, dans la mesure où cela est rendu techniquement possible par les émetteurs de cartes physiques respectifs. Les autres cartes physiques doivent être présentées

manuellement au commerçant. L'utilisation d'une carte physique peut être désactivée à tout moment dans l'app Banque Migros TWINT.

TWINT SA peut également supprimer des cartes physiques enregistrées dans l'app Banque Migros TWINT si les cartes ne sont plus valables ou qu'elles ne sont généralement plus disponibles pour être enregistrées dans l'app Banque Migros TWINT.

Les clients doivent noter que dans le cas de certaines cartes physiques, les avantages associés à leur utilisation seront directement diffusés dans l'app Banque Migros TWINT sous forme de campagnes. Le client reçoit de telles campagnes uniquement s'il a accepté au préalable la diffusion d'offres de tiers (voir point 7.1.1).

7.3 Fonctions partenaires

La rubrique «Fonctions partenaires» permet aux clients d'utiliser les prestations qui y sont mentionnées. Ces prestations sont en principe fournies par des tiers. Les conditions contractuelles distinctes applicables aux prestations utilisées et acceptées par les clients sur la page de destination du prestataire concerné s'appliquent conformément aux conditions contractuelles distinctes. La Banque décline toute responsabilité quant à ces offres.

7.4 Fonction «Payer plus tard»

Certains clients peuvent utiliser la fonction «Payer plus tard». Cette prestation est proposée par un tiers qui n'est pas lié à la Banque et les conditions contractuelles distinctes de ce prestataire s'appliquent mutatis mutandis. La Banque décline toute responsabilité pour cette fonction. En cas de réclamations, les clients doivent s'adresser directement au prestataire correspondant.

7.5 Autres services à valeur ajoutée

Parallèlement aux campagnes et aux cartes physiques, la Banque peut à tout moment proposer d'autres services à valeur ajoutée dans l'app Banque Migros TWINT.

7.6 Responsabilité pour les services 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 l'app Banque Migros 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 de la diligence d'usage, les éventuels dommages résultant de telles interruptions sont à la charge du client.

Chaque prestataire tiers est responsable de ses contenus, offres et notifications de campagnes, des cartes physiques, «fonctions partenaires», de la fonction «Payer plus tard» et d'éventuels autres services à valeur ajoutée dans l'app Banque Migros TWINT. La Banque n'a aucune influence sur la fourniture des produits ou

services proposés par le prestataire tiers. La Banque n'en est pas responsable. La Banque décline également toute responsabilité pour les campagnes qui ne peuvent pas être utilisées auprès du prestataire tiers ou pour des rabais ou avantages non accordés en rapport avec l'enregistrement de cartes physiques (par exemple avantages professionnels non accordés ou points de fidélité en suspens, perdus ou manquants).

8. Devoirs 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 rester secret; il ne doit pas être transmis à autrui, noté ni conservé avec le smartphone. 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. Si techniquement disponible, le code NIP peut être remplacé par une empreinte digitale ou d'autres caractéristiques biométriques. Dans ce cas, les remarques particulières relatives à la connexion avec des caractéristiques biométriques s'appliquent.

Le client veille à ce qu'aucune personne non autorisée puisse procéder à des manipulations sur son smartphone et les applications afférentes. Il prend notamment toutes les précautions requises pour éviter la dégradation de ses équipements techniques et des logiciels requis (interdiction de «jailbreak», installation accès super-utilisateur, interdiction d'installer des apps non autorisées).

Le client est responsable de l'utilisation de son smartphone. Le client assume toutes les conséquences découlant de l'utilisation de l'app Banque Migros TWINT sur son smartphone.

Si le client change son numéro de téléphone mobile (carte SIM), il doit contacter immédiatement par téléphone le service indiqué par la Banque et signaler le changement.

En cas de perte ou de vol ou en cas d'abus constaté ou de soupçon d'abus, le client doit immédiatement contacter par téléphone le service indiqué par la Banque. Par ailleurs, en cas d'actes délictueux (vol, attaque, menace, etc.), il doit immédiatement porter plainte auprès de l'autorité compétente et contribuer à éclaircir la situation et à atténuer le sinistre dans la mesure du possible.

Le client peut vérifier les crédits et les débits en consultant les mouvements dans l'app Banque Migros TWINT ou le relevé de compte bancaire. Le client doit immédiatement informer la Banque de ses réclamations en lien avec des transactions TWINT, et ce, au plus tard dans les 50 jours suivant la date de la transaction. En cas de préjudice, le client doit renvoyer à la Banque le formulaire de déclaration rempli une semaine au plus tard après l'avoir reçu. Les paiements internationaux ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une contestation et aucune réclamation ne peut donc être acceptée.

En cas de paiements P2M effectués directement dans les locaux d'un commerçant agréé («opération présenteielle»), le commerçant

est en droit d'inviter le client à présenter le justificatif électronique dans l'app Banque Migros TWINT.

9. Utilisation abusive par le client

Si l'utilisation de l'app Banque Migros TWINT par le client diverge considérablement de l'utilisation habituelle ou s'il existe des signes d'un comportement du client illicite ou contraire au contrat (p. ex. utilisation de l'app Banque Migros TWINT à des fins commerciales), la Banque peut exiger du client une utilisation légale et conforme au contrat, modifier, limiter ou mettre fin à la prestation sans préavis, résilier le contrat sans préavis et sans indemnité et, le cas échéant, exiger des dommages-intérêts ainsi que la libération de prétentions de tiers. Il en va de même pour les données erronées ou incomplètes de la part du client au moment de la conclusion du contrat.

10. Aucune garantie pour les fonctions de l'app Banque Migros TWINT

La Banque décline toute responsabilité en ce qui concerne les fonctions et la disponibilité de l'app Banque Migros TWINT. La Banque se réserve le droit de modifier, de mettre à jour ou de développer les services à tout moment. De même, la Banque peut, à tout moment et sans information préalable, suspendre intégralement ou en partie le fonctionnement de l'app Banque Migros TWINT et l'accès du client à celle-ci, ou encore en limiter la disponibilité.

11. Durée et résiliation

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

12. Frais

12.1 Généralités

L'installation de l'app Banque Migros TWINT est gratuite. Par ailleurs, les tarifs des prestations de la Banque s'appliquent.

12.2 Transactions en monnaie étrangère

Les paiements internationaux en monnaie étrangère sont automatiquement convertis en francs suisses au taux de change fourni par un tiers. La Banque peut relever ce taux de change (*mark-up*) et exiger des frais supplémentaires pour les transactions en monnaie étrangère. Le *mark-up* et les frais reviennent exclusivement à la Banque. Dans tous les cas, le montant final en francs suisses s'affichera au client pour confirmation.

12.3 Rémunération de tiers / renonciation au droit de restitution

La Banque perçoit les rémunérations suivantes de la part de tiers dans le cadre de transactions effectuées avec l'app Banque Migros TWINT:

Pour les paiements P2M, la Banque perçoit de l'acquéreur (entreprise qui conclut avec des prestataires tiers des contrats relatifs à l'acceptation du système de paiement TWINT) une commission bilatérale (ci-après «bilateral fee»). Le montant exact de la bilateral fee dépend de différentes circonstances, notamment du segment du commerçant et du type de paiements effectués (notamment à la caisse du magasin ou par e-commerce, en Suisse ou à l'étranger). Il se situe entre 0% et 2% des montants payés par l'intermédiaire de l'app Banque Migros TWINT.

La Banque reçoit en outre de l'exploitant du système de paiement une commission pour services à valeur ajoutée («commission pour services à valeur ajoutée») pour l'utilisation de services à valeur ajoutée (notamment les fonctions partenaires) dans l'app Banque Migros TWINT. Le montant de la commission pour services à valeur ajoutée dépend des services à valeur ajoutée concrets et se situe entre 0% et 5% des montants payés via l'app Banque Migros TWINT.

La bilateral fee et la commission pour services à valeur ajoutée (ci-après collectivement «rémunérations») servent à couvrir les frais occasionnés par l'exploitation de l'app Banque Migros TWINT. Étant donné que les rémunérations sont calculées sur la base de pourcentages fixes, il ne peut toutefois pas être exclu que la Banque réalise un bénéfice, par exemple suite à une baisse des frais liés à l'exploitation de l'app Banque Migros TWINT ou à l'élargissement de la clientèle utilisant l'app Banque Migros TWINT.

Par la présente, le client renonce intégralement et irrévocablement à la restitution des rémunérations perçues par la Banque, dans la mesure où celles-ci sont soumises à une obligation de restitution. Par conséquent, le client consent à ce que la Banque accepte les rémunérations et les conserve dans leur intégralité.

Le client est conscient du fait que la perception des rémunérations peut occasionner des conflits d'intérêts pour la Banque. La Banque s'engage à veiller, par une organisation appropriée, à ce que les intérêts de son client soient préservés en cas de conflits d'intérêts potentiels.

13. Protection des données

13.1 Champ d'application

En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel de ses clients, la Banque est soumise à la loi suisse sur la protection des données. Il en va de même pour TWINT SA, la société qui est en charge de l'exploitation du système TWINT et donc de l'exécution des paiements et des services à valeur ajoutée.

Le traitement des données clients s'effectue conformément aux «Informations concernant la protection des données à la Banque Migros SA» qui sont disponibles sous <https://www.migrosbank.ch/fr/ueber-uns/rechtliche-informationen>.

La Banque est responsable vis-à-vis du client du traitement des données conforme à la protection des données selon les dispositions du point 13 «Protection des données».

13.2 Conditions préalables à l'utilisation de l'app Banque Migros TWINT

Afin que TWINT SA puisse traiter les paiements du client et fournir des services à valeur ajoutée, le client doit enregistrer son numéro de mobile suisse lors de son inscription à l'app Banque Migros TWINT.

Le client accepte que la Banque transmette toutes les données nécessaires au fonctionnement à TWINT SA, en sa qualité d'exploitant du système TWINT. Ces données englobent notamment le numéro de téléphone mobile suisse ainsi que les données requises pour l'exécution des services à valeur ajoutée.

13.3 Payer avec l'app TWINT (paiements P2M)

Si le client souhaite effectuer un paiement P2M via l'app Banque Migros TWINT au point de vente (ci-après «POS») d'un commerçant, une connexion entre l'app Banque Migros TWINT du client et le commerçant en question est établie dans le système TWINT.

La connexion concrète entre le POS et l'app Banque Migros TWINT varie en fonction du type de POS:

- caisse du magasin au moyen du terminal TWINT (dispositif technique au POS qui permet d'établir la connexion et l'échange de données entre le smartphone du client et le POS);
- saisie d'un code affiché au POS ou scan d'un code QR;
- Internet: au moyen de la saisie d'un code affiché sur la boutique en ligne, scan d'un code QR;
- boutique en ligne: par l'établissement automatique d'une connexion pour les paiements TWINT récurrents par le client enregistré dans la boutique en ligne à l'initiative du client;
- dans une application: par l'établissement automatique d'une connexion à l'initiative du client;
- aux distributeurs automatiques: comme pour la caisse du magasin ou sur Internet.
- via les fonctions partenaires: en cliquant sur un cas d'application dans l'app Banque Migros TWINT et en accédant par ce biais à la boutique en ligne du commerçant coopérant;
- paiements internationaux: saisie d'un code affiché au POS ou scan d'un code QR ou utilisation de la fonction Merchant Scan. Pour ce faire, le client ouvre l'entrée correspondante («Payer à l'étranger») dans TWINT+. Un code-barres qui peut être numérisé par le commerçant afin de déclencher le paiement s'affiche. Dans le cas de paiements internationaux, les données personnelles du client ne sont traitées que sous forme

anonyme et les systèmes de paiement étrangers et l'European Mobile Payment Systems Association, agissant en tant qu'intermédiaire, ne peuvent tirer aucune conclusion quant à l'identité du client.

Le POS signale au système TWINT le montant à percevoir. Le système TWINT envoie ensuite une demande de paiement à l'app Banque Migros TWINT du client. Après validation du paiement par le client, le montant est débité du compte bancaire du client. Le système TWINT crée un crédit au profit du commerçant; le crédit est transféré sur le compte du commerçant.

Pour les transactions via des fonctions partenaires, le client ouvre dans l'app Banque Migros TWINT un aperçu de divers cas d'utilisation. Quand il en sélectionne un en particulier, le client est redirigé vers le site web du commerçant, où il peut choisir des produits ou des services. Le paiement est ensuite effectué via TWINT.

Le montant total de l'achat, la date de l'achat et le lieu du POS où le paiement a été effectué, ainsi que le commerçant sont saisis auprès de TWINT SA. Le système TWINT crée un crédit au profit du client commercial; le crédit est transféré sur le compte du client commercial. Pour les paiements internationaux, le système de paiement étranger respectif ainsi que l'Association européenne des systèmes de paiement mobile jouent également un rôle d'intermédiaire. TWINT SA ne reçoit aucune information sur le contenu du panier sauf si le transfert de ces données est réglementé selon le point 13.4.

Sans le consentement exprès du client, la Banque et TWINT SA ne transmettent aucune donnée à caractère personnel au commerçant concerné et/ou à des tiers, sauf si le transfert des données est réglementé selon le point 13.4 ou 13.5.

13.4 Dépôt de cartes physiques

Par l'enregistrement d'une carte physique dans l'app Banque Migros TWINT, le client donne expressément son consentement à l'utilisation de la carte. Celle-ci sera par conséquent automatiquement incluse dans le processus de paiement avec l'app Banque Migros TWINT, dans la mesure où cela est rendu techniquement possible par les émetteurs de cartes physiques respectifs. Le client peut désactiver l'utilisation de la carte physique à tout moment dans l'app Banque Migros TWINT.

Si une carte physique est enregistrée dans l'app Banque Migros TWINT, qu'un paiement est effectué avec l'app Banque Migros TWINT et que le client bénéficie d'un éventuel avantage en utilisant de la carte physique (points, rabais, etc.), l'émetteur de la carte physique ou un tiers impliqué légalement par celui-ci reçoit les mêmes données que si le client montrait physiquement la carte physique.

TWINT SA transmet au commerçant, ou aux tiers qui lui sont associés, le numéro d'identification de la carte physique et, selon la carte physique utilisée, également des données de base concernant le paiement telles que le cachet horaire, le montant et

les éventuels rabais ou points accordés par l'utilisation de la carte physique. L'utilisation de ces données est régie exclusivement par la relation contractuelle entre le client et le commerçant ou entre le client et le tiers associé au commerçant. Le commerçant est responsable du traitement conforme au contrat des données clients et de l'obtention des autorisations nécessaires.

13.5 Utilisation de campagnes de mobile marketing

Lors de l'utilisation de campagnes dans le système du commerçant, TWINT SA transmet le numéro d'identification de la campagne au commerçant. Le commerçant calcule l'éventuel rabais ou l'avantage pécuniaire pour le client. Le commerçant reçoit en l'occurrence les mêmes informations que si le client présentait le numéro d'identification de la campagne sous forme physique.

Lors de l'utilisation de campagnes dans le système TWINT, le rabais ou l'avantage pécuniaire est calculé dans le système TWINT et transmis au commerçant afin qu'il puisse traiter l'avantage dans son système (p. ex. déduction d'un rabais).

Le fait que le commerçant transmette des données supplémentaires à TWINT SA (par exemple des informations sur l'utilisation de campagnes qui ont été précédemment transmises par TWINT au commerçant ou des détails d'un panier lors d'un achat, sur la base duquel des campagnes peuvent être utilisées dans le système TWINT) est régi exclusivement par la relation contractuelle entre le commerçant et le client. Le commerçant est responsable du traitement conforme au contrat des données clients et de l'obtention des autorisations nécessaires.

13.6 Campagnes de tiers et campagnes TWINT à valeur ajoutée

Par l'opt-in, le client accepte expressément que TWINT SA puisse collecter et analyser les données pour la diffusion personnalisée de campagnes de tiers.

Ce consentement («opt-in») peut être donné ou retiré («opt-out») par le client sur demande expresse au moment de l'installation de l'app Banque Migros TWINT et/ou à une date ultérieure en modifiant les paramètres dans l'app Banque Migros TWINT. Le consentement du client permet à TWINT SA d'envoyer au client des campagnes sur mesure de tiers répondant à ses intérêts personnels.

Le client est conscient que les campagnes de tiers ne peuvent être visualisées et utilisées qu'avec un opt-in dans l'app Banque Migros TWINT.

Même en cas d'opt-in du client, TWINT SA ne transmet pas de données personnelles des clients à des commerçants et/ou tiers impliqués, si le client n'accepte pas expressément une telle transmission dans l'app Banque Migros TWINT. En l'absence d'une telle autorisation, les commerçants impliqués ne peuvent accéder qu'aux données anonymes.

13.7 ID TWINT

Avec ID TWINT, TWINT SA propose au client une prestation à valeur ajoutée permettant de créer un profil client et son utilisation dans différents services en ligne (ci-après «ID TWINT»). Ce service n'est ni exploité ni surveillé par la Banque, mais fourni exclusivement par TWINT SA sous sa propre responsabilité. Par conséquent, la Banque décline toute responsabilité quant à cette offre. La Banque n'a pas accès aux données mises à la disposition de TWINT SA par le client. Les mutations d'adresse communiquées à TWINT SA ne sont donc pas considérées comme ayant été effectuées à la Banque. De plus amples informations sur ce service à valeur ajoutée figurent dans les conditions générales applicables à ce service et dans la déclaration de protection des données correspondante et sont disponibles à tout moment sur [twint.ch](https://www.twint.ch).

13.8 Collecte et utilisation des données pour l'amélioration de l'app Banque Migros TWINT

La Banque et TWINT SA collectent et utilisent des données pour la mise à disposition et l'amélioration du système TWINT. Il s'agit à ce propos, d'une part, des données auxquelles l'app Banque Migros TWINT est autorisée à accéder conformément aux paramètres du client sur le téléphone portable (p. ex. réception de signaux BLE, géolocalisation, etc.), et, d'autre part, des données techniques et des informations recueillies dans le cadre de l'utilisation de l'app Banque Migros TWINT.

Ni la Banque ni TWINT SA ne transmettent jamais ces données personnelles aux commerçants et/ou à des tiers sans le consentement exprès du client dans l'app Banque Migros TWINT, mais les utilisent exclusivement pour la mise à disposition et l'amélioration de leur propre service.

13.9 Google Firebase

TWINT SA utilise le kit de développement de logiciels Google Firebase (ci-après «SDK») de Google Inc. (ci-après «Google») dans l'application Banque Migros TWINT pour analyser le comportement des utilisateurs dans l'app afin d'optimiser en permanence l'app Banque Migros TWINT et de l'adapter aux besoins des utilisateurs.

Le client a la possibilité de désactiver à tout moment la collecte et la transmission des données d'utilisation à Google dans les paramètres de l'app Banque Migros TWINT.

Les informations collectées par le SDK concernant l'utilisation de l'app Banque Migros TWINT, en particulier:

- l'ID Analytics (valeur aléatoire avec laquelle TWINT SA peut identifier le client);
- l'ID client (valeur aléatoire qui identifie l'appareil utilisé et qui permet à Google de résumer les événements envoyés dans une session de l'appareil, mais ne permet pas de tirer des conclusions au sujet de l'appareil de l'utilisateur);
- les données clés de l'appareil (marque, type, écran, mémoire);
- les informations sur la plateforme (p. ex. la version iOS et Android);

- la version de l'app Banque Migros TWINT installée;
- éventuellement le type et la version du navigateur web utilisé;
- l'adresse IP de l'ordinateur utilisé (raccourci afin qu'une attribution à un utilisateur spécifique ne soit plus possible),

sont transmises aux serveurs de Google aux États-Unis et y sont enregistrées. Ces données sont analysées par Google pour créer des rapports sur l'utilisation de l'app Banque Migros TWINT et pour fournir d'autres services relatifs à l'utilisation de l'app Banque Migros TWINT.

Le client est conscient que Google transmettra éventuellement ces informations à des tiers dans la mesure où cela est autorisé par la loi ou si ces tiers sont mandatés par Google pour traiter ces données. En aucun cas, Google ne mettra l'adresse IP du client en relation avec d'autres données de Google. Les adresses IP sont anonymisées (raccourcies de trois chiffres), de sorte qu'une attribution au client n'est pas possible.

13.10 Recours à des tiers

Le client accepte expressément que la Banque et TWINT SA puissent faire appel à des tiers pour fournir leurs services (p. ex. fournisseurs de services de paiement ou systèmes de paiement étrangers ou intermédiaires pour les paiements internationaux) et que des données clients puissent être éventuellement transmises à ce sujet. La Banque et TWINT SA ont l'obligation de sélectionner, instruire et contrôler soigneusement les prestataires de services.

Le tiers peut seulement utiliser les données conformément à la présente déclaration de protection des données sur mandat de la Banque ou de TWINT SA. L'utilisation des données à des fins personnelles par le tiers est interdite. La Banque est responsable vis-à-vis du client du traitement des données conforme à la protection des données.

13.11 Conservation et suppression

Les données personnelles du client enregistrées chez TWINT SA seront supprimées ou anonymisées, au plus tard quatre ans après leur enregistrement, lorsqu'elles ne sont plus nécessaires pour fournir les services.

Si l'app Banque Migros TWINT n'est pas utilisée pendant deux ans, TWINT SA supposera que le client a supprimé l'app Banque Migros TWINT de son smartphone. Dans ce cas, les données personnelles du client enregistrées auprès de TWINT SA seront également supprimées ou anonymisées. Par ailleurs, tous les coupons, cartes de fidélité et autres campagnes activés dans le système TWINT seront définitivement supprimés ou anonymisés par TWINT SA, et le client ne pourra plus bénéficier des éventuels avantages et réductions qui y sont associés.

Si le client renonce aux campagnes personnalisées après coup (opt-out), tous les coupons, cartes de fidélité et autres campagnes activés dans le système TWINT seront définitivement supprimés ou anonymisés après six mois, et le client ne pourra plus bénéficier des éventuels avantages et réductions qui y sont associés.

Sont exclues des dispositions de ce point les données devant être conservées plus longtemps par la Banque et/ou TWINT SA pour se conformer à des obligations légales.

14. Risques liés à la transmission de données par des canaux peu sûrs

14.1 Transmission de données sur Internet

L'app Banque Migros TWINT est proposée sur Internet, et donc via un réseau ouvert et accessible à tous. Malgré l'utilisation des technologies de sécurité les plus modernes, ni la Banque, ni le client ne peuvent garantir une sécurité absolue. La transmission des données par Internet s'effectue régulièrement de manière transfrontalière et non contrôlée. Cela vaut également lorsque l'émetteur et le destinataire se trouvent tous deux en Suisse. Bien que les différents paquets de données soient transmis de manière cryptée, l'identité de l'expéditeur et celle du destinataire ne le sont pas. Un tiers pourrait donc tirer des conclusions quant à l'existence d'une relation bancaire. Le client en prend acte et donne expressément son accord par la présente.

14.2 Transmission de données aux fournisseurs de systèmes d'exploitation/App Stores

Le téléchargement, l'installation et l'utilisation de l'app Banque Migros TWINT permettent à des tiers (p. ex. fournisseurs de systèmes d'exploitation ou App Stores) de conclure à une relation actuelle, ancienne ou future, entre le client et la Banque. En téléchargeant l'app Banque Migros TWINT, le client accepte expressément que les données transmises à des tiers puissent être collectées, transmises, traitées et rendues accessibles selon les conditions de ceux-ci. Les conditions générales de ces tiers doivent être distinguées des autres conditions de la Banque ou de TWINT SA.

14.3. Notifications

La transmission de SMS et de notifications push n'est pas cryptée et comporte notamment les risques suivants: les données peuvent être interceptées et consultées par des tiers. La Banque est visible en tant qu'expéditeur. Cela permet à des tiers d'identifier des relations clients avec la Banque. Dans ce contexte, le client libère la Banque de l'obligation de respecter le secret bancaire. Pour l'envoi de notifications push, la Banque envoie des messages à un serveur de messages exploité par le fournisseur (p. ex. Apple, Google) du système d'exploitation installé sur l'appareil mobile. Ainsi, les données du client sont transférées sur des serveurs aux États-Unis et ne sont plus soumises à la législation suisse, notamment aux règles strictes du droit suisse de la protection des données et de la protection du secret bancaire.

15. Droit d'accès et d'information

En cas de questions concernant le traitement des données à caractère personnel, le client peut contacter la Banque par écrit à l'adresse suivante: Banque Migros SA, Compliance, Case postale, 8010 Zurich.

16. Responsabilité de la Banque

La Banque prend en charge tous les dommages encourus par le client et résultant d'une utilisation abusive de l'app Banque Migros TWINT par des tiers, à condition que le client ait respecté les conditions d'utilisation de l'app Banque Migros TWINT et qu'il n'est en aucun cas en tort. N'est pas considérée comme tiers toute partie proche du client ou liée à celui-ci, telle que son concubin, 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 illégale ou contraire au contrat de l'app Banque Migros TWINT. Si une assurance prend en charge ces dommages, la Banque n'est pas responsable de ceux-ci. La Banque ne prend pas en charge les dommages causés par des défaillances techniques et/ou des pannes rendant impossible l'utilisation de l'app Banque Migros TWINT.

17. Propriété intellectuelle

Pendant la durée du contrat, le client se voit accorder le droit non transmissible, non exclusif d'utiliser l'app Banque Migros TWINT. Le contenu et la portée de ce droit découlent des présentes conditions d'utilisation TWINT. Tous les droits de propriété intellectuelle demeurent auprès de la Banque ou des tiers autorisés. Si le client viole les droits de propriété intellectuelle de tiers et que la Banque est sollicitée, le client est tenu d'indemniser la Banque.

18. Remarques particulières en cas de connexion avec des caractéristiques biométriques

Les capteurs de l'appareil mobile du client permettent au client d'utiliser des caractéristiques biométriques comme code d'accès («Login avec caractéristiques biométriques»). Par exemple, le capteur d'empreintes digitales et les capteurs de reconnaissance faciale de l'appareil mobile permettent au client d'utiliser sa propre empreinte digitale ou son visage comme code d'accès («Login avec empreinte digitale»/«Apple Touch ID»/«Android Fingerprint» et «Login avec reconnaissance faciale»/«Apple Face ID»).

La Banque recommande au client les mesures de sécurité suivantes:

- Enregistrer uniquement dans les paramètres de l'appareil ses propres caractéristiques biométriques telles que son empreinte digitale ou son propre profil facial. Si une autre personne enregistre son empreinte digitale ou son profil facial sur l'appareil, elle peut se connecter à l'app Banque Migros TWINT.
- Pour déverrouiller l'appareil, choisir un code complexe composé d'au moins six caractères (chiffres et, dans la mesure du possible, lettres ou caractères spéciaux). Ne communiquer ce code à personne. En connaissant ce code, une personne peut ajouter ses caractéristiques biométriques telles que son

empreinte digitale ou son profil facial sur l'appareil et accéder ainsi à l'app Banque Migros TWINT.

- Ne pas utiliser un appareil pour lequel les restrictions d'utilisation prévues par le fabricant ont été supprimées ou modifiées («jailbreaking»). Sur ces appareils, il est en principe possible d'accéder au mot de passe lié à l'empreinte digitale ou au profil facial de l'app Banque Migros TWINT.

Le client utilise à ses propres risques les capteurs mis à disposition par le fabricant de son appareil, tels que la reconnaissance d'empreintes digitales et la reconnaissance faciale. Un abus ou l'accès à des informations bancaires par des tiers non autorisés par falsification d'empreintes digitales, de profils faciaux, de programmes malveillants, etc. ne peut être exclu. Le client supporte les conséquences résultant de l'utilisation abusive de la fonction «Login avec caractéristiques biométriques», notamment d'une consultation abusive d'informations bancaires.

19. Modifications des présentes conditions

La Banque peut à tout moment modifier les conditions d'utilisation de TWINT. Les modifications seront communiquées au client au préalable et d'une manière appropriée. En cas de désaccord du client avec ces modifications, celui-ci doit faire supprimer son compte Banque Migros TWINT par la Banque et supprimer l'app Banque Migros TWINT sur son smartphone.