

CONDITIONS D'UTILISATION BCGE TWINT

Généralités

1.1. Prestation / Champ d'application

La Banque Cantonale de Genève (ci-après «la BCGE») est une banque suisse dont le siège est à Genève. La BCGE propose aux clients privés (ci-après «clients») une application de paiement pour iOS et Android, sous le nom de BCGE TWINT (ci-après «application BCGE TWINT»). BCGE est au bénéfice d'une licence valable de TWINT AG pour l'émission de l'application BCGE TWINT. TWINT AG est une société anonyme suisse, sise à Zürich. TWINT AG exploite le système TWINT et accorde les licences d'émission des applications TWINT et d'acceptation des applications de TWINT comme moyen de paiement sans liquide chez les commerçants et entre particuliers. D'autres prestataires financiers que la BCGE proposent leurs propres applications TWINT. Elles peuvent se différencier de l'application BCGE TWINT par le visuel et les fonctionnalités. Les clients peuvent utiliser l'application BCGE TWINT comme moyen de paiement dans les commerces, aux automates, sur les boutiques en ligne, dans les applications, entre particuliers, ainsi qu'auprès des commerçants ou d'autres prestataires, lesquels acceptent TWINT comme moyen de paiement (ci-après «les commerçants»). De plus, la BCGE propose dans son application BCGE TWINT des prestations à valeur ajoutée, notamment l'enregistrement ou l'activation de cartes client et de prestations dans le domaine du marketing mobile. Elles permettent aux clients de recevoir et de gérer des bons, des cartes de fidélité et d'autres offres, de collectionner des points et des cadeaux de fidélité et de bénéficier des rabais et crédits via l'application BCGE TWINT. Toutes les désignations de personnes se réfèrent aux deux genres (femme ou homme). Les présentes Conditions d'utilisation (ci-après «CU») règlent l'utilisation de toutes les prestations proposées sur l'application BCGE TWINT. Ces prestations incluent des fonctions de paiement et des services à valeur ajoutée, détaillées sur le site www.BCGE.ch/twint et sur l'application BCGE TWINT (ci-après «prestations»). Ces CU sont considérées comme acceptées dès que le client s'est enregistré sur l'application BCGE TWINT, ce qui implique qu'il a lu et compris la déclaration de confidentialité ainsi que les présentes conditions d'utilisation.

1.2. Accès aux prestations BCGE TWINT

Il est possible d'utiliser les prestations sur tous les téléphones mobiles disponibles sur le marché suisse, indépendamment du fabricant, et sur lesquels l'application BCGE TWINT peut être installée. Une telle installation nécessite des téléphones mobiles qui sont équipés du système d'exploitation iOS ou Android, supportant BLE (Bluetooth Low Energy) et qui ont correctement mis en œuvre le protocole Bluetooth. Tout client de la BCGE qui est âgé de minimum de 12 ans peut utiliser l'application BCGE TWINT. Tout client disposant d'un téléphone mobile enregistré à son nom, d'un accès à BCGE Netbanking, un compte pour lequel il dispose d'un droit de signature individuel, domicilié en Suisse, peut s'enregistrer dans l'application BCGE TWINT afin de bénéficier des prestations de l'application. L'accès technique aux prestations se fait via Internet sur le téléphone mobile du client, qui fonctionne comme un terminal personnel, et une infrastructure adaptée (p. ex. Beacons, - des émetteurs qui sont basés sur le standard radio BLE, des codes QR à scanner sur les terminaux de paiement ou sur les sites de e-commerce) qui est mise à disposition par un commerçant équipé. Toutefois, si la connexion internet n'est pas disponible, certaines prestations ne peuvent pas être utilisées. En raison des exigences réglementaires ou toute autre situation qui pourrait l'exiger, la BCGE peut limiter les fonctions de paiement ou les fonctions supplémentaires

1.3. Enregistrement, code PIN personnel et identification

Au moment de l'installation de l'application BCGE TWINT sur son téléphone mobile, le client doit saisir son numéro de téléphone mobile. Ce numéro est vérifié pour des raisons de sécurité. Le client reçoit un SMS avec un code unique à saisir pour cette vérification. Puis, le client doit définir un code PIN personnel valable uniquement pour BCGE TWINT. Le client a l'obligation de le garder secret et de ne pas le noter ou enregistrer sur un support électronique non sûr. De plus, il a l'obligation de ne pas choisir un code PIN trop facile à deviner (pas de n° de téléphone, date de naissance, n° de plaque d'immatriculation, combinaisons de chiffres faciles à deviner, etc). Le code PIN peut, si mis à disposition techniquement, être remplacé par un log-in via l'empreinte digitale. Après avoir saisi ses accès BCGE Netbanking, le client est redirigé vers la liste de ses comptes éligibles pour le débit de

ses opérations TWINT. Après avoir choisi le n° de compte (« compte de référence »), le client peut utiliser BCGE TWINT pour les fonctions de paiement via ce compte de référence.

En cas de changement ou de désactivation du numéro de portable, le client doit immédiatement informer TWINT SA soit du nouveau numéro de portable, soit de la désactivation de l'app TWINT.

1.4. Confidentialité

La BCGE est soumise aux obligations légales en matière de confidentialité, notamment au secret bancaire et les dispositions fédérales sur la protection des données. Le client consent à ce que l'existence de la relation d'affaires et les données personnelles (p. ex. nom, domicile) puissent être communiquées au bénéficiaire du paiement ainsi qu'à d'autres tiers, si la fourniture et l'étendue des prestations l'exigent. Le client accepte que la BCGE transmette à TWINT AG, exploitante du système TWINT, à ses autres partenaires, ainsi que leur éventuels sous-traitants dûment mandatés, toutes les données nécessaires à l'exploitation et au bon fonctionnement de l'application BCGE TWINT et dans la mesure où l'étendue des prestations à valeur ajoutée l'exige. Ceci comprend notamment les données de transaction et les données de base, mais également les données permettant au client d'utiliser l'application BCGE TWINT et le cas échéant, les prestations à valeur ajoutée (cf. déclaration de confidentialité et notamment le chapitre «Protection des données»). Les données relatives au contenu de la relation d'affaires (p. ex. données relatives au solde ou aux transactions) sont confidentielles. Le client consent toutefois, que l'obligation légale en matière de confidentialité puisse être levée pour préserver les intérêts prépondérants de la BCGE et de ses partenaires contractuels en relation avec le service BCGE TWINT, en particulier en cas d'obligation légale de fournir des renseignements, de recouvrement des créances et/ou d'actions en justice.

1.5. Assistance

La BCGE met à disposition du client une fonction d'assistance pour l'application BCGE TWINT par téléphone au 058 211 21 00 ou par e-mail via la messagerie sécurisée de BCGE Netbanking. Pour fournir cette assistance, la BCGE est autorisée à faire appel à des tiers dûment mandatés à qui elle peut donner accès à des données pertinentes pour le support technique.

1.6. Obligations de diligence du client

Lors de l'utilisation de l'application BCGE TWINT, le client doit respecter les obligations de diligence suivantes :

- Le client est tenu de protéger son téléphone mobile de toute utilisation ou manipulation non autorisée (p. ex. en verrouillant l'appareil ou l'écran).
- Le code relatif à l'utilisation de l'application BCGE TWINT, notamment pour l'ouverture de l'application ainsi que pour la confirmation de paiements supérieurs à un montant déterminé, ainsi que les codes de verrouillage de l'appareil ou de l'affichage de l'écran, doivent être gardés secrets et ne doivent en aucun cas être révélés à d'autres personnes ou conservés avec le téléphone mobile.
- Le code d'accès ne doit pas correspondre à des combinaisons faciles à deviner (numéro de téléphone, date de naissance, etc.).
- En cas de dommage, le client est tenu de contribuer au mieux de ses connaissances à clarifier les circonstances du problème et à limiter les dommages. En cas d'infraction pénale, il doit porter plainte auprès de la police.
- Avec l'installation et l'activation subséquente de l'application BCGE TWINT sur son téléphone mobile, le client confirme qu'il est l'utilisateur légitime et la personne autorisée à disposer du numéro de téléphone mobile. Le client est responsable de l'utilisation de son téléphone mobile. Le client assume les conséquences résultant de l'utilisation de l'application BCGE TWINT sur son téléphone mobile.
- Lorsque le client utilise la fonction « image » ou « message » sur son téléphone mobile, il s'engage à ce que le contenu soit conforme à la législation suisse - S'il existe des motifs de penser que des personnes non autorisées ont accès au verrouillage de l'appareil ou de l'écran, le client doit le changer immédiatement.
- En cas de perte du téléphone mobile, notamment en cas de vol, il convient d'en informer la BCGE immédiatement afin que l'application BCGE TWINT puisse être bloquée.
- Avant chaque exécution d'un paiement, le client doit vérifier les coordonnées du bénéficiaire afin d'éviter les transactions incorrectes.

- Le débridage (désactivation des structures de sécurité du téléphone mobile pour installer des applications non officielles), l'installation d'un accès root (installation d'un accès au niveau du système du téléphone mobile), ainsi que l'installation d'applications non autorisées, sont interdits car celles-ci rendent le téléphone mobile plus vulnérable aux virus et logiciels malveillants.
- Le client doit vérifier les paiements effectués. Au cas où le client constate des différences, il doit en informer immédiatement la BCGE par téléphone.

1.7. Abus

La BCGE peut exiger du client une utilisation conforme aux dispositions légales ou contractuelles, modifier, limiter ou suspendre les prestations, sans préavis ni dédommagement, résilier le contrat sans préavis ni dédommagement. La BCGE peut, le cas échéant, réclamer des dédommagements pour elle-même, ou pour les tiers mandataires lésés suite à leurs prétentions justifiées. Il en va de même dans les cas où le client a fourni des informations erronées ou incomplètes au moment de la conclusion du contrat.

1.8. Exclusion de responsabilité

La BCGE s'efforce d'assurer une utilisation de l'application BCGE TWINT sans interférences et interruptions. Bien qu'elle fasse tout ce qui est en son pouvoir pour qu'ils soient rendus possibles, la BCGE ne saurait garantir le fonctionnement et l'utilisation du système BCGE TWINT. La communication et la transmission de données via Internet sans erreurs et/ou avec une disponibilité maximale ne peuvent être garanties en l'état actuel de la technologie. En particulier, la BCGE ne saurait garantir que le système BCGE TWINT fonctionne parfaitement sur le téléphone mobile du client ou avec son opérateur de réseau. La BCGE exclut toute garantie ou responsabilité concernant l'actualité, l'exactitude, le contenu des images ou messagerie, ainsi que l'exhaustivité des informations communiquées sur le téléphone mobile. L'accès technique aux prestations relève de la compétence du client. La BCGE décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement affectant les services des opérateurs de réseaux (providers) ainsi que, dans les limites autorisées par la loi, toute responsabilité pour le matériel (hardwares) et logiciels nécessaires à l'utilisation des prestations. La responsabilité de la BCGE est exclue dans les limites de la loi, pour les dommages causés au client ou à son téléphone mobile, notamment par des erreurs de transmission, des erreurs d'acheminements, en cas de force majeure, par des défauts et dysfonctionnement techniques, notamment la défaillance de beacons ou l'absence de connexion Internet, les intrusions illicites dans les installations et réseaux de télécommunication, la surcharge du réseau, l'encombrement délibéré des accès électroniques par des tiers, les interruptions ou les autres irrégularités. La BCGE se réserve notamment le droit d'interrompre à tout moment l'accès à l'application BCGE TWINT et/ou aux prestations proposées dans ce contexte si elle constate des risques accrus en matière de sécurité ou de dysfonctionnement ainsi que pour des travaux de maintenance. Tant que la BCGE applique la diligence d'usage, le client assume les dommages éventuels résultant de ce type d'interruptions. Toute personne s'étant identifiée selon les moyens de légitimation prescrits est considérée par la BCGE comme autorisée, y compris lorsque cette personne n'est pas la personne réellement autorisée. Le client BCGE TWINT supporte les risques d'une utilisation frauduleuse des moyens d'identification, sous réserve que la BCGE n'ait agi par dol ou négligence grave. Si la BCGE ne respecte pas le contrat, elle est responsable des dommages directs, avérés et supportés par le client, à moins qu'elle ne démontre qu'aucune faute ne lui est imputable. La responsabilité de la BCGE pour des dommages dus à une négligence légère est exclue. Dans les limites de ce que la loi autorise, la BCGE décline toute responsabilité pour les dommages indirects, manques à gagner et les pertes des données. La BCGE décline toute responsabilité en cas d'une utilisation illégale ou contraire au contrat de l'application BCGE TWINT.

1.9. Modifications des services

La BCGE peut modifier, actualiser ou développer les prestations à tout moment. De même, la BCGE peut stopper l'exploitation de l'application BCGE TWINT ou l'accès du client à l'application BCGE TWINT en tout ou en partie et sans préavis, pour des raisons de sécurité, techniques, légales, réglementaires ou sur ordre des autorités ou en limiter la disponibilité.

1.10. Réserve des dispositions légales et restrictions juridiques locales relatives à l'utilisation

Sont réservées les dispositions légales régissant l'exploitation et l'utilisation de téléphones mobiles, d'Internet et d'autres infrastructures qui s'appliquent également aux présentes prestations, dès leur entrée en vigueur. L'utilisation des prestations à l'étranger peut être soumise à des restrictions juridiques locales ou, dans certains cas, enfreindre les réglementations du droit étranger. La fonction de paiement via l'application BCGE TWINT est limitée au territoire suisse. Elle ne peut pas être proposée ni être utilisée à l'étranger. Le client prend acte que, au cours de la relation d'affaires, des circonstances peuvent se produire obligeant la BCGE à bloquer des valeurs patrimoniales, à signaler la relation d'affaire à une autorité compétente, voire à la résilier. Sur demande de la BCGE, le client est tenu de fournir tous les renseignements dont la BCGE a besoin pour remplir ses obligations légales en matière de clarification, de déclaration ou de reporting.

1.11. Propriété intellectuelle

Pendant la durée du contrat, le client a le droit non transmissible et non exclusif d'utiliser l'application BCGE TWINT. Le contenu et la portée de ce droit sont décrits dans les présentes conditions d'utilisation. Tous les droits de propriété intellectuelle demeurent auprès de la BCGE ou aux tiers dûment mandatés par cette dernière. Si le client viole les droits de propriété intellectuelle de tiers et que la BCGE subit un dommage du fait de cette violation, le client est tenu d'indemniser la BCGE.

1.12. Modifications des prestations et blocage de l'accès

La BCGE peut modifier, actualiser ou développer les services à tout moment. De même, la BCGE peut à tout moment stopper l'exploitation de l'app BCGE TWINT ou l'accès du client à l'app BCGE TWINT en tout ou en partie et sans préavis (p. ex. lorsque le client n'utilise pas un numéro de portable valable ou se sert d'une carte SIM non enregistrée), ou pour des raisons techniques ou juridiques (p. ex. en raison d'exigences légales ou réglementaires, sur ordre des autorités ou pour des raisons de sécurité) en limiter la disponibilité.

2. Fonction de paiement

2.1. Indication d'un compte bancaire

Lors de l'enregistrement, le client doit indiquer sur l'application BCGE TWINT le numéro de compte qu'il souhaite utiliser pour le paiement (ci-après le compte de référence). Les opérations de crédits et débits en monnaies étrangères sont effectuées en francs suisses, même si le/les comptes de référence sont libellés en monnaies étrangères.

2.2. Limites

Lors de paiements à d'autres utilisateurs TWINT (ci-après « paiement P2P »), auprès d'un commerçant ou en e-commerce (ci-après « paiement P2M »), le client a des limites maximales lors de l'utilisation de BCGE TWINT.

Lors de l'inscription, le client dispose de 5 jours pour s'authentifier à l'aide d'un QR Code reçu par courrier ou dans le menu e-Document de BCGE Netbanking.

Avant cette authentification, la limite par défaut est de CHF 50 par transaction et la limite totale de CHF 200.

Une fois le QR code scanné, la limite par défaut pour l'envoi et la réception d'argent en P2P est fixée à CHF 1'000 par transaction, CHF 2'000 par jour et CHF 4'000 par mois.

La limite par défaut pour le P2M est fixée à CHF 2'000 par transaction, CHF 5'000 par jour et CHF 5'000 par mois.

Ces limites peuvent être réduites pour des raisons réglementaires et de sécurité par la BCGE. Le client ne peut effectuer des paiements avec BCGE TWINT que dans la mesure où le compte de référence affiche un solde suffisant et que la limite journalière ou mensuelle applicable à ce compte n'est pas dépassée.

2.3. Paiement via l'application BCGE TWINT

Si un client souhaite effectuer un paiement numérique via l'application BCGE TWINT sur un point de vente (Point of Sale, appelé ci-après « POS ») d'un commerçant, ou par l'ajout du moyen de paiement TWINT, le système TWINT établit une connexion entre l'application BCGE TWINT du client et le

commerçant concerné. Grâce à son téléphone mobile et au crédit de son compte de référence BCGE TWINT, le client peut payer sans espères aux caisses de commerces équipés de manière appropriée. L'établissement concret de cette connexion entre le POS et l'application BCGE TWINT diffère selon le type de POS :

- Caisse de magasin : au moyen d'un terminal TWINT (dispositif technique sur le POS, qui permet d'établir la connexion et échanger des données entre le téléphone mobile du client et le POS);
- Saisie d'un code affiché sur le 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 ;
- Génération automatique d'un paiement récurrent préalablement autorisé par le client dans BCGE TWINT. Ceci est par exemple le cas pour un client enregistré sur une boutique en ligne qui a enregistré le paiement automatique ou un paiement récurrent via BCGE TWINT;
- Dans une application : à l'aide de l'établissement automatique de la connexion sur initiative du client;
- Aux distributeurs automatiques : comme à la caisse d'un magasin ou sur internet.

Le POS signale au système TWINT le montant à débiter. Ensuite, le système TWINT envoie une demande de paiement à l'application BCGE TWINT du client. Le client est libre de choisir dans les paramètres de l'application BCGE TWINT à partir de quel montant un paiement peut être effectué a) automatiquement ou b) après confirmation expresse par lui-même (bouton « OK »). Le paiement ne dépasse pas le montant défini par le client. Le client peut ajuster ces montants proposés et enregistrés par la suite dans l'application BCGE TWINT. Une fois que le client a autorisé le paiement, le montant validé est débité directement du compte de référence indiqué dans l'application BCGE TWINT.

Ce choix n'est toutefois pas possible lors des paiements faits via une application d'un commerçant (ci-après « Ajout du moyen de paiement TWINT »), puisque le client les autorise de manière globale (donc indépendamment de la hauteur du montant). Dans ce cas de figure le paiement intervient automatiquement selon le processus défini par le commerçant dans son application. Une fois que le client a autorisé le paiement, le montant validé est débité directement du compte de référence indiqué dans l'application BCGE TWINT.

Dans le système TWINT, exploité par TWINT AG, sont saisis le montant total de l'achat, la date de l'achat ainsi que l'emplacement du POS où le paiement a été effectué. Le système TWINT crédite le commerçant; le montant est transféré sur le compte de ce dernier. Les réglages des limites effectués dans les paramètres de l'application BCGE TWINT peuvent être modifiés dans l'application à tout moment par le client.

L'«Ajout du moyen de paiement TWINT » auprès d'un commerçant s'effectue par un processus d'activation dans l'application de ce dernier. Moyennant cette activation le client autorise le commerçant à débiter son compte de référence choisi dans son application BCGE TWINT, sans que le client doive valider expressément chaque paiement dans l'application BCGE TWINT. Le client peut annuler en tout temps cette autorisation en faveur du commerçant dans son application BCGE TWINT . Les enregistrements échus ou désactivés, peuvent être renouvelés par le client à tout moment mais uniquement dans l'application du commerçant.

Lors des paiements P2P, le numéro de téléphone mobile d'un autre client TWINT peut également être utilisé pour le trouver. A la condition d'une validation correspondante de l'accès par le client, la BCGE peut accéder aux contacts enregistrés dans le téléphone mobile du client payeur pour de tels paiements. La transaction est effectuée exclusivement sur la base du n° de téléphone. Il n'y a pas de comparaison avec d'autres données transmises par le donneur d'ordre avant exécution. Le donneur d'ordre est responsable que ses données de paiement soient correctes, en particulier le n° de téléphone du bénéficiaire.

2.4. Exécution des paiements

Le client reconnaît tous les paiements débités de son compte de référence et effectués pour les achats de marchandise et de services via son application BCGE TWINT depuis son téléphone mobile et qui ont été enregistrés dans l'application en tant que paiement. Tout ordre de paiement donné via le système TWINT est débité immédiatement du compte de référence du client sans possibilité d'extourne ou remboursement du montant de l'ordre, sous réserve de l'art. 1.6. La BCGE n'est pas tenue d'exécuter ou de traiter des transactions qui contreviendraient au droit applicable ou aux prescriptions des autorités compétentes qui ne sont pas conformes aux règles internes et externes au respect desquels la BCGE serait astreinte (p.ex. dispositions relatives au blanchiment d'argent) ou qui pourraient nuire à sa réputation. La BCGE ne saurait être tenue pour responsable d'éventuels retards dans l'exécution des services BCGE TWINT dus à une nécessité de clarifications. Si le paiement est

refusé par une autre partie impliquée dans le transfert, notamment le commerçant ou l'établissement/intermédiaire financier du destinataire du paiement, la BCGE créditera le montant reçu en retour sur le même compte de référence. Les éventuels frais sont à la charge du client. Si le compte de référence du client ne peut être crédité (p. ex. dispositions légales ou réglementaires, prescriptions des autorités, compte clôturé), la BCGE peut, à sa libre appréciation, supprimer l'enregistrement de l'application BCGE TWINT du client. Dans tous les cas, le client procédera par tous les moyens à la régularisation de la situation, le cas échéant, en collaboration avec la BCGE. Si le compte à créditer n'est pas géré par la BCGE, cette dernière n'a aucune influence sur le moment où un montant viré est effectivement crédité sur ledit compte bancaire du destinataire du paiement. Compte tenu du fait que d'autres prestataires financiers proposent leurs propres applications TWINT, la BCGE est autorisée à transmettre des données du profil client aux autres émetteurs de TWINT. En effet, lors des paiements P2P, les 2 parties à la transaction doivent avoir installé une application TWINT pour que l'opération puisse être dénouée. Si un ordre de paiement est envoyé par le client BCGE TWINT à un destinataire d'un paiement qui n'est pas encore inscrit au système TWINT, celui-ci est informé par le client via un SMS l'invitant à installer l'application s'il souhaite recevoir le paiement via le système TWINT. Le montant est mis en réserve par la BCGE sur le compte de référence pendant 4 jours. Si le destinataire du paiement s'enregistre au cours de cette période, le montant est transféré audit destinataire du paiement conformément à la procédure habituelle. Si le destinataire du paiement ne s'enregistre pas pendant ce laps de temps, la réservation du montant est annulée et la BCGE supprime la pré-notation effectuée sur le compte de référence du client, et le disponible du compte est mis à jour en conséquence. Tant que le destinataire du paiement ne souscrit pas au service TWINT, le client BCGE TWINT a la possibilité d'annuler son ordre de paiement. Dans ce cas, la BCGE supprime la pré-notation effectuée sur le compte du client BCGE TWINT, le disponible du compte est mis à jour en conséquence. En ayant recours à la fonction « image » ou « message » lors de ses opérations au moyen du système TWINT, le client BCGE TWINT s'engage à respecter le droit suisse en vigueur en la matière. A défaut, la BCGE peut bloquer l'accès à BCGE TWINT selon l'art. 2.6 ci-dessous. Si le client conteste un débit pour un paiement non effectué, le client s'adresse à la BCGE en respectant un délai de 30 jours. Dans les autres cas, notamment pour des marchandises et services non livrés, le client s'adresse en premier lieu au commerçant concerné pour clarifier la situation, et obtenir, le cas échéant, des justificatifs d'un refus de remboursement du commerçant estimé par le client comme non justifié. Après avoir clarifié les circonstances, et si le client estime avoir été lésé par le commerçant, il s'adresse à la BCGE au moyen d'un courrier de réclamation et devra fournir, le cas échéant, les preuves permettant à la BCGE d'initier le processus de réclamation auprès de TWINT AG.

2.5. Revenus générés par les frais facturés aux commerçants

Lors de transactions dans un commerce, le commerçant concerné paie des frais à la société qui lui permet d'accepter des paiements TWINT et avec laquelle il a signé un contrat pour ces services (comme par ex. SIX Payment Services AG). De plus, en cas d'utilisation par le commerçant de services à valeur ajoutée (voir chapitre 3), le commerçant paie également des frais à TWINT AG. Une partie des différents frais payés par le commerçant peuvent être transférés à la BCGE, afin de couvrir ses propres frais pour l'émission de TWINT et l'exécution des transactions. Le client est conscient et accepte ce procédé et n'a dès lors aucune prétention à l'égard de ces éventuels revenus.

2.6. Blocage de la fonction de paiement ou de l'accès au système BCGE TWINT

Le client peut demander à la BCGE le blocage de l'accès à la fonction de paiement. Les paiements effectués jusqu'au moment de la demande de blocage sont considérés comme validés et ne peuvent pas être annulés. Si le client souhaite, il peut demander le blocage/déblocage de son accès au système BCGE TWINT en prenant contact par téléphone avec le service Banque en ligne ou via son conseiller. Si le client soupçonne qu'un tiers est en possession de son PIN/mot de passe, il doit immédiatement le modifier et le signaler à la BCGE via son conseiller, la Banque en ligne, la messagerie sécurisée de BCGE Netbanking ou, cas échéant, en se présentant en agence. En cas de perte du téléphone mobile, il existe un risque d'utilisation illégale des services par un tiers non autorisé. Le client est tenu de faire sans délai la demande du blocage de son compte BCGE TWINT auprès de la BCGE. A défaut de telles démarches immédiates, il supportera les conséquences d'une utilisation abusive de son compte BCGE TWINT. La BCGE pourra notamment bloquer l'accès à BCGE TWINT, en présence d'indices fondés d'utilisation illicite de la fonction « image » ou « de message » disponible dans l'application BCGE TWINT. La BCGE peut inciter le client à conformer son

utilisation desdites fonctions aux lois en vigueur, ainsi qu'aux présentes conditions d'utilisation. La BCGE peut s'abstenir de prendre en charge la fonction « image » ou « message », voire bloquer l'accès à l'application BCGE TWINT.

2.7 Frais

L'installation de BCGE TWINT et l'utilisation des prestations sont gratuites pour le client. La réception de paiement d'autres personnes est gratuite si celle-ci s'effectue en dehors de toute activité commerciale du bénéficiaire du paiement. La BCGE se réserve le droit de prendre des frais. En cas de prélèvement des frais, le client sera informé de manière transparente et directement avant l'utilisation de l'option de chargement soumise à des frais dans BCGE TWINT. L'introduction et la modification des frais seront communiquées au client dans l'application BCGE TWINT ou tout autre moyen de communication autorisé entre la BCGE et son client. Une modification est considérée comme approuvée, lorsque le client ne résilie pas le contrat avant l'entrée en vigueur de la modification ou ne supprime pas l'application BCGE TWINT.

2.8. Informations relatives aux transactions

Les données relatives au montant total de l'achat, à la date de l'achat et au lieu du point de vente (POS) où le paiement a été effectué sont saisies dans le système TWINT. Les transactions sont visibles dans l'historique sur BCGE TWINT jusqu'à 180 jours au maximum.

3. Services à valeur ajoutée (ci-après « SAVA »)

3.1. Offres « Marketing mobile »

3.1.1. Diffusion d'offres

La BCGE peut diffuser des coupons, cartes de fidélité et autres offres destinées au client (ci-après « offres ») via l'application BCGE TWINT, où celui-ci peut les consulter, les gérer et les utiliser. On différencie à cet égard les types d'offres suivantes :

- Offres de la BCGE ou du système BCGE TWINT dans son propre domaine (ci-après « offres d'émetteur »)
- Offres de la BCGE en collaboration avec un prestataire tiers (ci-après « offres à valeur ajoutée d'émetteur »)
- Offres d'un prestataire tiers (ci-après « offres de tiers »)

La diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation des offres d'émetteur et offres à valeur ajoutée d'émetteur ne présupposent pas de « opt-in » du client. Ces offres peuvent être par conséquent diffusées à tous les clients. La diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation des offres de tiers présupposent que le client donne son accord explicite dans l'application BCGE TWINT (« opt-in ») et accepte expressément de recevoir ces offres de tiers. Le client a la possibilité en tout temps de revenir sur ce consentement dans l'application BCGE TWINT. Cette révocation a pour conséquence que le client ne reçoit plus d'offres de tiers et toutes ces offres et avantages y relatifs activés sont perdus. Les points de fidélité collectés par le client ainsi que les bons en cours deviennent donc caducs.

3.1.2. Durée de validité des offres

Les offres sont valables aussi longtemps qu'elles apparaissent sur l'écran du téléphone mobile dans l'application BCGE TWINT du client. Dans la plupart des cas, des offres sont automatiquement utilisées par le client lors du paiement via l'application BCGE TWINT, sans que le client doive intervenir. Toutefois, dans certains cas, le client doit présenter une offre au commerçant dans l'application BCGE TWINT ou la saisir lui-même sur un terminal, un webshop ou un mobilesshop. Ceci est mentionné en conséquence sur l'offre concernée. Il y a des offres qui doivent être préalablement activées par le client dans l'application BCGE TWINT afin de pouvoir être utilisées par le client. Les offres concernées vont l'indiquer. Les offres déjà activées peuvent être désactivées par la BCGE ou l'émetteur de l'offre si elles n'ont pas été utilisées dans les 10 jours. L'activation d'une offre ou la réception d'une offre pouvant être utilisée sans activation, ne donnent pas droit dans tous les cas à un rabais ou à un avantage pécuniaire, car le nombre d'utilisations peut être limité par les prestataires tiers impliqués. Cela est indiqué en conséquence dans l'offre concernée. Lors de l'utilisation d'une offre avec un rabais, ce dernier sera soit directement déduit du montant à payer ou à rembourser au client sous forme d'un crédit Cash Back après paiement. TWINT AG est en droit de retenir le paiement

du crédit Cash Back jusqu'à ce que celui-ci se monte à 10 CHF au plus avant de le créditer au client. Le client est informé du montant actuel de son crédit Cash Back dans l'application BCGE TWINT.

3.1.3. Partage d'offres

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

3.2. Cartes physiques du client

Les clients ont la possibilité d'enregistrer et d'activer dans l'application BCGE TWINT certaines cartes de collaborateurs, des programmes de fidélisation de la clientèle et d'autres offres avantageuses proposés par des prestataires tiers (ci-après « cartes client »). Le client peut supprimer en tout temps dans l'application BCGE TWINT les cartes enregistrées ou activées. La BCGE peut aussi supprimer de l'application BCGE TWINT une carte client enregistrée si elle n'est plus valable ou si, de manière générale, elle n'est plus disponible pour enregistrement sur l'application BCGE TWINT. Les clients prennent acte que, pour certaines cartes client, les avantages liés à la carte client sont diffusés directement sous forme d'offres dans l'application BCGE TWINT. Le client reçoit ces offres uniquement lorsqu'il a accepté préalablement la diffusion des offres d'un prestataire tiers par un opt-in (voir chiffre 3.1.1).

3.3. Autres prestations à valeur ajoutée

Outre les offres et les cartes client, la BCGE peut proposer en tout temps d'autres prestations à valeur ajoutée via l'application BCGE TWINT.

3.4. Responsabilité pour les prestations à valeur ajoutée

Chaque prestataire tiers est responsable des contenus, offres et communications de ses offres, cartes client ou autres prestations à valeur ajoutée dans l'application BCGE TWINT. La BCGE n'a aucune influence sur l'exécution des prestations proposées par ces prestataires tiers. La BCGE n'est pas responsable d'offres qui ne peuvent être utilisées auprès de prestataires tiers, ou de réductions ou avantages refusés en lien avec l'enregistrement des cartes client, comme p. ex. des réductions collaborateurs non accordées ou des points de fidélité en suspens, perdus ou disparus. La BCGE et TWINT AG s'efforcent que les prestations à valeur ajoutée puissent être utilisées de manière fiable et ininterrompue dans l'application BCGE TWINT. La BCGE ni TWINT AG ne peuvent toutefois le garantir en tout temps. En cas d'interruption, il peut arriver notamment que l'utilisation automatique de rabais ou la collecte automatique de points de fidélité ne fonctionnent plus lors du paiement. Tant que la BCGE et TWINT AG font preuve d'une diligence usuelle, le client supporte le préjudice d'un éventuel dommage résultant de telles interruptions.

4. Protection des données

4.1. Champ d'application

La protection des données et la sécurité des données sont une priorité pour la BCGE et ses partenaires. Dans le présent chapitre « Protection des données », le client est informé du traitement et des flux de données lorsque via l'application BCGE TWINT, il paie les commerçants ou d'autres particuliers et utilise les services à valeur ajoutée. Dans le cadre de l'application BCGE TWINT, la BCGE collabore notamment avec la société TWINT AG avec son siège à Zürich (ci-après TWINT AG), la société Swisscom SA (ci-après Swisscom) dont le siège est à Ittigen ainsi que la société SIX Payment Services SA (ci-après SIX) avec son siège à Zürich. TWINT AG, en tant qu'exploitante du système TWINT, est responsable du déroulement des paiements effectués via BCGE TWINT et de la fourniture de prestations pour les offres et les cartes client (voir chapitre « Prestations à valeur ajoutée »). Swisscom développe et met à disposition de la BCGE l'application BCGE TWINT ainsi que des interfaces vers TWINT AG et SIX nécessaires au bon fonctionnement de l'application BCGE TWINT. A cet effet, la BCGE a conclu avec TWINT AG, Swisscom et SIX pour la mise à disposition et l'exploitation de l'application BCGE TWINT différents contrats, dont le contenu est également imposé aux éventuels sous-traitants dûment mandatés. En ce qui concerne la collecte, le traitement, la communication et l'utilisation des données personnelles de ses clients, la BCGE et ses mandataires, ainsi que leurs éventuels sous-traitants, sont soumis au respect de Loi fédérale sur les banques ainsi

qu'au droit suisse sur la protection des données (notamment la Loi fédérale sur la protection des données, LPD, ainsi que de son ordonnance d'application, OPD). Les données personnelles d'un client bancaire sont notamment le nom, le prénom, le domicile, la date de naissance, les relations bancaires avec indication des numéros de compte à débiter ou à créditer. La BCGE est responsable vis-à-vis du client que les données soient collectées et exploitées par TWINT AG et ses autres partenaires, ainsi que leurs éventuels sous-traitants dûment mandatés en conformité avec les dispositions légales et réglementaires, notamment la LPD selon les dispositions énoncées au chapitre « Protection des données ». La BCGE propose des prestations à valeur ajoutée via l'application BCGE TWINT. Dans ce cadre, la BCGE peut diffuser des coupons, cartes de fidélité et autres services à valeur ajoutée destinés au client (ci-après « SAVA ») via l'application BCGE TWINT, où le client peut les consulter, les gérer et les utiliser. La BCGE peut proposer des SAVA elle-même, ensemble avec des tiers ou celles des tiers uniquement. La diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation de SAVA proposées uniquement par des tiers présupposent que le client donne son accord explicite dans l'application BCGE TWINT (« opt-in ») et accepte ainsi expressément de recevoir ces offres de tiers et la transmission de certaines de ses données personnelles pour l'utilisation des SAVA avec ces tiers. Le client peut à tout moment supprimer les SAVA proposées par des tiers par un opt-out. Le client est conscient et consent en s'enregistrant sur l'application BCGE TWINT à ce que les circonstances de la relation d'affaire et les données de base (p.ex. le nom, le prénom, le domicile, âge, sexe,) puissent être communiquées par la BCGE à TWINT AG et/ou à ses autres partenaires dans la mesure où la fourniture de la prestation BCGE TWINT et de SAVA proposées par des tiers l'exige. Par ailleurs, le client consent à ce que ses données puissent être communiquées à d'autres tiers s'il s'agit de préserver les intérêts justifiés de la BCGE et de ses partenaires, tel que lors de l'obligation légale de fournir des renseignements, de recouvrement de créances, ou d'actions en justice. Avec la Déclaration de confidentialité et les présentes conditions d'utilisations, le client est dûment informé de la collecte, du traitement, de la communication et l'utilisation de ses données lors de l'installation et l'utilisation de l'application BCGE TWINT et il accepte cette procédure.

4.2. Recours à des tiers

Le client consent expressément à ce que la BCGE et TWINT AG aient le droit de recourir à des tiers mandataires (p.ex. Payment Service Provider) pour la fourniture de leurs prestations et de leur communiquer uniquement des données personnelles du client nécessaires pour l'accomplissement de leur mandat. La BCGE et TWINT AG ont l'obligation de sélectionner, instruire et contrôler soigneusement ces mandataires. Le tiers mandaté peut utiliser les données uniquement au nom de la BCGE et TWINT AG conformément à la déclaration de protection des données. Une utilisation des données aux propres fins du tiers est interdite. La BCGE est responsable envers le client d'un traitement des données conforme aux dispositions légales et réglementaires suisses.

4.3. Utilisation des données personnelles dans le cadre de l'application BCGE TWINT et ses services

Lors de l'enregistrement, le client doit choisir son compte de référence conformément à l'art. 2.1. ci-dessus. Afin que TWINT AG et les autres partenaires de la BCGE puissent traiter les paiements du client et proposer des prestations à valeur ajoutée de tiers en cas d'un opt-in par le client, des données personnelles du client doivent aussi être saisies dans le système TWINT après l'enregistrement dans l'application BCGE TWINT. A cet effet, la BCGE transmet à TWINT AG et à ses autres partenaires les données personnelles suivantes du client : le nom, le prénom, le domicile, la nationalité, la date de naissance, le sexe et le numéro du téléphone mobile.

4.4. Informations transmises lors du paiement avec l'application BCGE TWINT

Lorsque le client effectue un paiement via l'application BCGE TWINT à un POS auprès d'un commerçant, une connexion est établie entre l'application BCGE TWINT du client et le commerçant. TWINT AG ne reçoit aucune indication sur le contenu du panier, à moins que la transmission s'inscrive dans les dispositions du chiffre 4.7. La BCGE ne reçoit pas non plus le contenu du panier. Sans accord exprès du client, la BCGE et TWINT AG ne transmettent aucune donnée à caractère personnel au commerçant impliqué et/ou à des tiers, sauf si le transfert est réglementé conformément aux chiffres 4.5 ou 4.6.

4.5. Enregistrement de cartes client

Le client a la possibilité d'enregistrer ou d'activer, directement sur l'application BCGE TWINT des cartes client physiques ou purement numériques de différents commerçants. S'il souhaite le faire, il doit procéder aux réglages et saisies nécessaires. En enregistrant ou activant sa carte client sur l'application BCGE TWINT, le client donne son accord exprès quant à l'utilisation de sa carte client. Celle-ci sera par la suite automatiquement incluse dans le processus de paiement via l'application BCGE TWINT, dans la mesure où cela a été rendu techniquement possible par l'émetteur de la carte concernée. Le client peut désactiver en tout temps l'utilisation de sa carte client dans l'application BCGE TWINT. Le déroulement du paiement se déroule selon chiffre 2.3. et 2.4.. Lorsqu'une carte client est enregistrée dans l'application BCGE TWINT, qu'un paiement est effectué avec celle-ci et que le client reçoit un quelconque avantage (points, rabais, etc.) en utilisant la carte client, l'émetteur de cette dernière ou un tiers dûment mandaté par lui reçoit les mêmes données qu'en cas de présentation de la carte physique. TWINT AG transmet au commerçant concerné ou au tiers mandaté par celle-ci le numéro d'identification de la carte client et, selon la carte utilisée, également les données de base relatives au paiement telles que l'horodatage, le montant et les éventuels rabais ou points accordés pour l'utilisation de la carte client. L'utilisation de ces données par le commerçant concerné 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.

4.6. Utilisation des offres de mobile marketing

Afin de permettre l'utilisation automatique des offres visant à obtenir un rabais ou un avantage pécuniaire, des données doivent être échangées entre le système TWINT et le commerçant. Les données transmises dépendent du système dans lequel l'offre est utilisée et du rabais, respectivement de l'avantage pécuniaire. Lors de l'utilisation des offres dans le système du commerçant, TWINT AG transmet au commerçant le numéro d'identification de l'offre. Le commerçant calcule l'éventuel rabais ou autre avantage pour le client. Le commerçant reçoit en l'occurrence les mêmes informations que si le client présentait le numéro d'identification de l'offre par exemple sous forme d'un code-barres. Lors de l'utilisation des offres via le système TWINT, le rabais ou autre avantage est calculé dans le système TWINT et transmis au commerçant afin qu'il puisse traiter ensuite cet avantage dans son système (p. ex. déduction d'un rabais). Le fait que le commerçant transmette des données supplémentaires à TWINT AG (p. ex. des informations sur l'utilisation des offres qui ont été transmises préalablement par TWINT aux commerçants, ou des détails d'un panier lors d'un achat sur la base duquel des offres peuvent être utilisés dans le système TWINT) est régi exclusivement par la relation contractuelle entre le commerçant et le client. Le commerçant est responsable de traiter les données client conformément au contrat qui le lie avec le client et de disposer des autorisations nécessaires.

4.7. Collecte et utilisation de données pour améliorer l'application BCGE TWINT

TWINT AG collecte et utilise des données pour la mise à disposition et l'amélioration du système TWINT. Il s'agit d'une part de données auxquelles l'application BCGE TWINT est autorisée à accéder conformément aux paramètres que le client a effectués sur son téléphone mobile (p. ex. réception de signaux BLE, géolocalisation, etc.), et d'autre part de données et informations techniques recueillies dans le cadre de l'utilisation de l'application BCGE TWINT. TWINT AG utilise ces données personnelles exclusivement pour la mise à disposition et le perfectionnement de ses propres services et ne les transmet jamais aux commerçants sans le consentement exprès du client dans l'application BCGE TWINT.

4.8. Google Analytics

TWINT AG utilise le Google Analytics Software Development Kit (SDK) de Google Inc. (« Google ») dans l'application BCGE TWINT, pour analyser le comportement du client dans l'application BCGE TWINT afin d'optimiser continuellement l'application TWINT des différents prestataires financiers qui proposent le même système de paiement et de mieux l'adapter aux besoins de ses clients. Le client a la possibilité de désactiver à tout moment dans les réglages la collecte et la communication des données d'utilisation à Google dans l'application BCGE TWINT.

Les informations suivantes sont collectées et communiquées aux serveurs Google aux Etats-Unis lors de l'utilisation de l'application BCGE TWINT :

- Un identifiant Analytique (valeur aléatoire, grâce à laquelle TWINT AG peut identifier le client)

- Un identifiant du client (valeur aléatoire qui identifie l'appareil utilisé et qui permet à Google de résumer les événements envoyés lors d'une session de l'appareil), qui ne permet toutefois pas de faire de déductions 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. versions iOS ou Android)
- La version installée de l'application BCGE TWINT
- Eventuellement le type et la version du navigateur Internet utilisé
- L'adresse IP du téléphone mobile du client ayant accès (raccourci afin qu'une attribution à l'utilisateur concerné ne soit plus possible).

Ces données sont stockées aux Etats-Unis. Google s'est engagée à utiliser ces données pour compiler des rapports sur l'utilisation de l'application BCGE TWINT et pour fournir d'autres services relatifs à l'utilisation de l'application BCGE TWINT. Le client est conscient que Google transmettra le cas échéant ces informations à des tiers, dans la mesure où cela est autorisé par la loi ou lorsque ces tiers traitent ces données pour le compte de Google. Les lois américaines protègent moins les données personnelles que les lois suisses. En aucun cas, Google ne pourra mettre l'adresse IP du client en relation avec d'autres données de Google. Les adresses IP sont rendues anonymes (raccourcies de trois chiffres), de sorte qu'une attribution au client ne devrait pas être possible.

4.9. Offres personnalisées de tiers

Le client peut consentir expressément (opt-in) envers la BCGE à recevoir des offres de prestataires tiers sur l'application BCGE TWINT; et de les activer et d'en faire usage (voir chiffre 3.1.1.). Par l'opt-in, le client consent aussi expressément à ce que TWINT AG puisse collecter, évaluer et utiliser ces données pour des offres personnalisées 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'application BCGE TWINT et/ou ultérieurement à tout moment en modifiant les paramètres dans l'application BCGE TWINT. Le consentement du client permet à la BCGE de lui faire aussi parvenir des offres sur mesure de tiers adaptées à ses intérêts personnels. Le client est conscient que des offres de tiers ne peuvent être visualisées et utilisées qu'avec un opt-in dans l'application BCGE TWINT. Même en cas d'un opt-in par le client, la BCGE et TWINT AG ne transmettent aucune donnée personnelle du client au commerçant concerné et/ou à des tiers, à moins que le client n'ait expressément consenti dans l'application BCGE TWINT à une telle transmission (voir chiffre 4.5.). Les commerçants concernés par le paiement via l'application BCGE TWINT ont uniquement accès aux données rendues anonymes.

4.10 Conservation et suppression des données personnelles

Les données personnelles nécessaires pour l'enregistrement sur l'application BCGE TWINT restent en principe conservées par TWINT AG 12 mois suivant sa suppression. Les autres données personnelles du client enregistrées sur l'application BCGE TWINT sont supprimées ou rendues anonymes, au plus tard quatre ans ou selon le délai légal applicable après leur enregistrement, lorsqu'elles ne sont plus nécessaires pour fournir le service. Si l'application BCGE TWINT n'est pas utilisée pendant deux ans, la BCGE ou TWINT SA partent du principe que le client a supprimé l'application BCGE TWINT. Dans ce cas, les données personnelles du client enregistrées sur l'application BCGE TWINT ou auprès TWINT SA seront également supprimées ou rendues anonymes. Si le client renonce ultérieurement par un opt-out aux offres personnalisées, tous les coupons, cartes de fidélité et autres offres activés dans le système TWINT seront définitivement supprimés après 6 mois ou rendus anonymes. Le client ne pourra plus bénéficier des éventuels avantages et réductions qui y sont associés via l'application BCGE TWINT dès la renonciation. Demeurent réservés toutefois les délais légaux de conservations plus longs qui doivent être respectés par la BCGE et TWINT AG.

4.11. Droit d'accès et d'information

Pour toute question concernant le traitement des données personnelles, le client peut prendre contact avec la BCGE par téléphone au 058 211 21 00 ou sur www.bcge.ch/twint.

5. Suspension et Résiliation de l'application BCGE TWINT

Le client peut supprimer l'application BCGE TWINT en tout temps en utilisant la fonction prévue à cet effet sur son téléphone portable. En cas de suppression de l'application BCGE TWINT, tous les programmes de fidélité en cours sont clôturés et toutes les offres activées sont annulées et perdues.

La BCGE pourra suspendre, à sa libre appréciation, et avec effet immédiat, l'utilisation de l'application BCGE TWINT notamment en cas de soupçons d'une utilisation abusive ou tout autre comportement contraire aux dispositions légales ou réglementaires mettant en péril le bon fonctionnement de l'application BCGE TWINT. En cas de non utilisation de l'application BCGE TWINT pendant 2 ans, la BCGE est en droit de déduire que le client a résilié son application et supprimer l'accès à BCGE TWINT du client selon art. 4.10 ci-dessus.

6. Modifications des conditions d'utilisation

La BCGE peut modifier en tout temps les conditions d'utilisation. Les modifications sont communiquées au préalable au client et d'une manière appropriée. Si le client n'est pas d'accord avec les modifications, il peut supprimer l'application BCGE TWINT de son téléphone mobile avant l'entrée en vigueur des modifications ou déclarer expressément à la BCGE qu'il renonce à utiliser les prestations.

7. Droit applicable et for

Les présentes conditions sont soumises exclusivement au droit suisse. Le lieu d'exécution, le for exclusif de tous genres de procédure et le for de la poursuite, mais en ce qui concerne ce dernier seulement pour le Client non domicilié en Suisse, est au lieu du siège de la BCGE à Genève. Les fors impératifs prévus par la législation applicable et les conventions internationales ratifiées par la Suisse sont réservées. La BCGE demeure toutefois en droit d'ouvrir action au domicile du client ou devant tout autre tribunal compétent.

8. Autres conditions applicables

Pour le surplus, les Conditions générales de la BCGE, les Conditions d'utilisations de BCGE Netbanking et BCGE mobile Netbanking s'appliquent.