

# Condizioni di utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT

Maggio 2023  
Factsheet NR



# Sommario

---

---

<b>1. Disposizioni generali</b>	<b>3</b>
1.1 Ambito di validità/Panoramica dei servizi	3
1.2 Accesso ai servizi TWINT	3
1.3 Registrazione e identificazione	4
1.4 Assistenza	4
1.5 Obblighi di diligenza del cliente	4
1.6 Legittimazione e responsabilità del cliente	4
1.7 Esclusione di responsabilità della banca	5
1.8 Comunicazione elettronica	5
1.9 Modifica delle condizioni di utilizzo	6
1.10 Riserva di disposizioni di legge e restrizioni legali locali all'utilizzo	6
1.11 Diritti sull'app Credit Suisse TWINT	6
1.12 Durata e disdetta	7
1.13 Blocco da parte del cliente	7
1.14 Modifica delle prestazioni, interruzione, blocco, disdetta	7
1.15 Diritto applicabile e foro competente	7
<b>2. Funzione di pagamento</b>	<b>7</b>
2.1 Pagamenti con l'app Credit Suisse TWINT	7
2.2 Funzione "Pagare più tardi"	8
2.3 Prezzi e spese	8
2.4 Informazioni sui pagamenti	8
<b>3. Prestazioni a valore aggiunto</b>	<b>9</b>
3.1 «Offerte mobile marketing»	9
3.1.1 Presentazione di offerte	9
3.1.2 Durata di validità delle offerte	9
3.1.3 Condivisione delle offerte	9
3.2 Tessere	10
3.3 TWINT ID	10
3.4 Responsabilità per prestazioni a valore aggiunto	10

# 1. Disposizioni generali

## 1.1

### **Ambito di validità/Panoramica dei servizi**

Credit Suisse (Svizzera) SA (di seguito «banca») offre ai privati (di seguito «clienti») un'applicazione di pagamento mobile dal nome «Credit Suisse TWINT» (di seguito «app Credit Suisse TWINT») che è soggetta alle disposizioni contenute nelle presenti condizioni di utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT (di seguito «condizioni di utilizzo»). TWINT SA è una società anonima svizzera indipendente da Credit Suisse con sede a Zurigo.

L'app Credit Suisse TWINT può essere utilizzata dal cliente come mezzo di pagamento presso i rivenditori con sede fissa e i distributori automatici, negli shop online e nelle app presso un rivenditore o fornitore di servizi che accetta TWINT come mezzo di pagamento (di seguito «rivenditore»), nonché per il trasferimento diretto di denaro a un'altra persona in possesso dell'app TWINT (cosiddetto pagamento P2P). Offre inoltre prestazioni a valore aggiunto, in particolare la registrazione o l'attivazione di tessere e servizi nel settore del mobile marketing. Queste prestazioni a valore aggiunto consentono ai clienti di ricevere e gestire nell'app Credit Suisse TWINT coupon, carte fedeltà e altre offerte, di raccogliere timbri e riscuotere omaggi fedeltà, sconti e buoni attraverso l'app Credit Suisse TWINT. L'app TWINT di Credit Suisse può essere utilizzata anche all'estero presso rivenditori collegati a uno dei sistemi di pagamento esteri partner del sistema TWINT. Tali transazioni vengono trasmesse dal sistema di pagamento estero a TWINT SA (di seguito «pagamento internazionale»).

Le presenti condizioni di utilizzo, unitamente alle altre disposizioni contrattuali comunicate al cliente (p. es. tramite un messaggio nell'app Credit Suisse TWINT o condizioni contrattuali supplementari accettate dal cliente in altra sede) costituiscono complessivamente il contratto stipulato tra la banca e il cliente per l'app Credit Suisse TWINT (di seguito denominato «contratto»). I servizi offerti tramite l'app Credit Suisse TWINT comprendono funzioni di pagamento e prestazioni a valore aggiunto descritte sul sito web [www.credit-suisse.com/twint](http://www.credit-suisse.com/twint) e nell'app Credit Suisse TWINT (di seguito «servizi»). Per il resto si applicano le condizioni per il traffico dei pagamenti della banca.

**Le condizioni di utilizzo si intendono accettate non appena il cliente si registra tramite l'app Credit Suisse TWINT e in ogni caso con l'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT.**

## 1.2

### **Accesso ai servizi TWINT**

I servizi possono essere utilizzati su qualsiasi dispositivo (smartphone ecc.), a prescindere dal produttore, sul quale possa essere installata e utilizzata l'app Credit Suisse TWINT. Per l'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT, il dispositivo deve soddisfare i requisiti tecnici definiti dalla banca (p. es. specifico sistema operativo, protocollo Bluetooth correttamente installato) (di seguito «terminale»). Per informazioni sui requisiti tecnici minimi validi per ciascun terminale, p. es. versione iOS o Android minima necessaria, consultare la pagina [www.twint.ch](http://www.twint.ch) o il rispettivo App Store. L'app Credit Suisse TWINT può essere scaricata solo da un App Store ufficiale. La banca si riserva la facoltà di rifiutare le richieste di registrazione senza fornire alcuna motivazione o di annullare le registrazioni già effettuate.

Nonostante l'adempimento dei requisiti, la banca si riserva il diritto di negare a un cliente l'utilizzo dell'app senza addurre motivi.

L'accesso tecnico ai servizi avviene tramite Internet dal dispositivo del cliente come terminale personale, ad es. smartphone, e un'infrastruttura dedicata messa a disposizione da un cliente commerciale (p. es. trasmettenti beacon basati sullo standard radio Bluetooth Low Energy (BLE)). Se la connessione Internet non è disponibile, alcuni servizi non possono essere utilizzati o non possono essere utilizzati in misura analoga a quando è presente la connessione Internet.

Le funzioni di pagamento, così come qualsiasi altra funzione dell'app Credit Suisse TWINT, possono essere limitate dalla banca in qualsiasi momento, interamente o in parte, in base alle leggi vigenti (p. es. limitazione generale ai sensi di legge o disposizione di un'autorità di vigilanza).

- 1.3 Registrazione e identificazione**  
Per poter utilizzare le funzioni dell'app, il cliente deve essere registrato presso TWINT con il numero di telefono del suo terminale. Questo numero di telefono viene verificato per motivi di sicurezza. Per la registrazione vengono trasmessi a TWINT SA altri dati del cliente. I dettagli in proposito possono essere consultati nell'informativa sulla protezione dei dati. In caso di cambiamento del numero di cellulare, il cliente deve comunicare tempestivamente il nuovo numero.
- 1.4 Assistenza**  
Nell'app Credit Suisse TWINT la banca mette a disposizione una funzione di aiuto come assistenza tecnica. Per l'erogazione dell'assistenza la banca può coinvolgere anche terzi ai quali, a tale scopo, può essere concesso l'accesso ai dati rilevanti del cliente.
- 1.5 Obblighi di diligenza del cliente**  
Nell'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT, il cliente deve osservare i seguenti obblighi di diligenza.
- a) Il cliente è tenuto ad adottare le misure necessarie (p. es. blocco del dispositivo o del display) per proteggere il suo terminale dall'utilizzo non autorizzato o dalla manomissione.
  - b) Il codice per l'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT, in particolare per la conferma dei pagamenti a partire da un determinato importo, nonché i codici per bloccare il dispositivo o il display, non devono essere divulgati a terzi, né conservati unitamente al terminale del cliente.
  - c) Il codice per l'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT deve essere tenuto segreto e protetto da occhi indiscreti durante l'inserimento. Non deve inoltre essere identico ai codici per il blocco del dispositivo o del display.
  - d) Il codice scelto non deve essere costituito da combinazioni facilmente individuabili (numero del cellulare, data di nascita, ecc.).
  - e) In caso di eventi dannosi il cliente è tenuto a collaborare con coscienza per il chiarimento del caso e per ridurre l'entità del danno; se sospetta azioni punibili deve sporgere denuncia presso la polizia.
  - f) Con l'installazione dell'app Credit Suisse TWINT sul suo terminale, il cliente conferma di essere autorizzato all'utilizzo del numero di telefono del terminale. Il cliente è responsabile dell'utilizzo del proprio terminale e si fa carico di tutte le conseguenze risultanti dall'utilizzo del terminale e dell'app Credit Suisse TWINT sul suo terminale.
  - g) Se si ha motivo di credere che persone non autorizzate abbiano accesso al blocco del dispositivo e/o del display, occorre modificare immediatamente il codice di tale blocco.
  - h) In caso di smarrimento del terminale, in particolare in caso di furto, occorre darne immediata notifica per consentire il blocco dell'app Credit Suisse TWINT.
  - i) Si raccomanda di astenersi dalla disattivazione delle strutture di sicurezza con l'installazione di applicazioni o sistemi operativi non disponibili ufficialmente (jailbreak) o da analoghe manomissioni del terminale (p. es. creazione di un accesso root a livello di sistema del terminale), come pure dal l'installazione di app non autorizzate dal fornitore del sistema operativo (perché p. es. aumentano l'esposizione a virus o malware sul terminale). Qualsiasi manipolazione del terminale viene effettuata a proprio rischio e pericolo; la banca non si assume alcuna responsabilità per i danni causati da tali azioni.
  - j) Il cliente deve controllare i pagamenti effettuati; in particolare è tenuto a controllare gli estratti conto o, se per l'addebito degli importi nell'app di Credit Suisse TWINT è stata registrata una carta di credito, il relativo conteggio subito dopo averli ricevuti. Eventuali irregolarità, in particolare addebiti derivanti dall'utilizzo improprio dell'app, devono essere tempestivamente comunicate alla banca, al più tardi comunque entro 30 giorni dalla ricezione dell'estratto conto o del conteggio della carta di credito per il periodo contabile in questione. Il modulo danni debitamente compilato e firmato dev'essere rispedito alla banca entro 10 giorni dalla ricezione. I pagamenti internazionali non possono in nessun caso essere revocati, e di conseguenza non si accettano reclami.
  - k) Il sospetto di utilizzo improprio dell'app deve essere notificato telefonicamente alla banca non appena se ne venga a conoscenza, così che possano essere valutate senza ritardi le eventuali misure da adottare.
- 1.6 Legittimazione e responsabilità del cliente**  
Il cliente è consapevole e prende atto che la banca riterrà autorizzata a eseguire transazioni con l'app Credit Suisse TWINT qualsiasi persona si legittimi tramite l'accesso al terminale e l'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT (p. es. inserendo il codice corretto) e/o confermi una

transazione dal terminale, imposti TWINT come modalità di pagamento presso rivenditori o utilizzi l'app Credit Suisse TWINT presso i punti di pagamento automatici (per esempio distributori automatici) o in altro modo. Ciò vale anche nel caso in cui la suddetta persona non sia l'effettivo titolare del terminale.

Il cliente riconosce tutte le transazioni effettuate in conformità al presente punto 1.6 o i crediti dei punti di pagamento da esse risultanti e conferisce alla banca la disposizione irrevocabile di saldare automaticamente i crediti dei rispettivi punti di pagamento. La banca è autorizzata ad addebitare al cliente l'importo di ciascuna transazione così effettuata e registrata in formato elettronico.

Di norma si esclude il risarcimento del cliente per danni risultanti dall'utilizzo improprio dell'app Credit Suisse TWINT, a meno che il cliente non sia in grado di dimostrare che, nonostante il rispetto dei suoi obblighi ai sensi delle presenti condizioni di utilizzo, sia insorto un danno irreparabile dovuto all'utilizzo improprio dell'app Credit Suisse TWINT da parte di terzi. In questi casi la banca risarcisce al cliente i danni effettivamente subiti dal cliente fino a un importo massimo di CHF 5000 per ciascun evento. Non sono considerate terzi le persone legate o vicine al cliente per parentela o in altro modo, in particolare le persone che vivono nella stessa economia domestica, i conviventi e i familiari.

Su richiesta della banca, il cliente è tenuto a cedere a quest'ultima i suoi crediti risultanti dal sinistro, ivi inclusi i possibili diritti assicurativi.

## 1.7

### **Esclusione di responsabilità della banca**

È esclusa la responsabilità della banca per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura (p. es. perdite di dati, mancato guadagno), a meno che i danni siano insorti al cliente in seguito a violazione dell'usuale diligenza professionale da parte della banca. In caso di responsabilità della banca in conformità alla presente disposizione, essa è tenuta, nella misura consentita dalla legge, a risarcire i danni per un importo massimo di CHF 5000 per ciascun sinistro. In caso di pagamenti internazionali è inoltre escluso un indennizzo ai sensi del presente punto 1.6 da parte della banca in qualsivoglia circostanza, quindi anche per uso abusivo dell'app TWINT di Credit Suisse da parte di terzi non autorizzati.

Un indennizzo della banca per danni imputabili ad atti illeciti o non conformi ai termini del contratto da parte del cliente o di un'altra persona, in particolare danni ascrivibili alla mancata osservanza degli obblighi di diligenza ai sensi del punto 1.5 sopra, è in ogni caso escluso senza riserve. È fatta salva l'indennità in caso di uso improprio dell'app Credit Suisse TWINT ai sensi del punto 1.6 di cui sopra.

La banca si impegna a consentire sempre, per quanto possibile, un utilizzo funzionale dell'app, tuttavia non lo garantisce. L'accesso tecnico ai servizi è di esclusiva responsabilità del cliente. La banca non ha alcuna influenza o controllo su tale aspetto e non si assume alcuna responsabilità per il terminale o il gestore della rete (provider) e, nella misura consentita dalla legge, declina qualsiasi responsabilità per l'hardware e il software necessari per la fruizione dei servizi.

È inoltre esclusa, nella misura consentita dalla legge, la responsabilità della banca per i danni subiti dal cliente in seguito a errori di trasmissione, forza maggiore, lacune tecniche o guasti, in particolare in seguito al mancato funzionamento dei beacon o all'assenza di connessione Internet, a interventi sui dispositivi e sulle reti di telecomunicazione, a un sovraccarico di tali dispositivi o della rete, all'intasamento degli accessi elettronici causato da terzi, a interruzioni o ad altre carenze degli accessi.

## 1.8

### **Comunicazione elettronica**

La comunicazione tra la banca e il cliente avviene di norma tramite l'app Credit Suisse TWINT. In caso di necessità la banca può comunicare con il cliente anche tramite un canale elettronico esterno all'app Credit Suisse TWINT (p. es. e-mail o SMS), ivi incluso lo scambio di informazioni confidenziali, eventualmente coperte dal segreto bancario. Il cliente prende atto che tale comunicazione elettronica avviene in forma non crittografata, pertanto la riservatezza della comunicazione non si può considerare garantita.

Nonostante l'adozione di misure di sicurezza che rispondono alle tecnologie più avanzate, non è possibile garantire una sicurezza assoluta né per la banca né per il cliente. Il terminale del cliente è parte integrante del sistema, tuttavia non rientra sotto il controllo della banca e può trasformarsi in un punto debole del sistema. A dispetto delle misure di sicurezza adottate, la banca non può assumersi la responsabilità del terminale, in quanto impossibilitata per ragioni tecniche.

Il cliente prende atto in particolare dei seguenti rischi: durante l'utilizzo di una rete (p. es. Internet), vi è il pericolo che sul terminale si diffondano virus e simili quando il terminale stabilisce il contatto con la rete. L'impiego dei software di sicurezza reperibili sul mercato può contribuire agli sforzi di sicurezza del cliente ed è pertanto consigliato. Sussiste il rischio che terzi possano accedere furtivamente al terminale durante l'utilizzo dei servizi online. Inoltre, la conoscenza insufficiente del sistema e misure di sicurezza carenti sul terminale possono agevolare l'accesso non autorizzato. Il gestore di rete (p. es. provider Internet) ha la possibilità di accertare quando e con chi il cliente ha stabilito un contatto. È importante utilizzare esclusivamente software provenienti da fonti affidabili.

## 1.9

### **Modifica delle condizioni di utilizzo**

La banca può modificare in qualsiasi momento le condizioni di utilizzo senza preavviso. Se il cliente non è d'accordo con le modifiche, deve dichiarare espressamente alla banca che rinuncia ad utilizzare l'app Credit Suisse TWINT e i servizi. In seguito a questa comunicazione il conto periferico del cliente viene disattivato, in modo da impedirgli di utilizzare le funzioni dell'app Credit Suisse TWINT e/o i servizi da essa previsti. Inoltre l'app Credit Suisse TWINT deve essere cancellata dal terminale. In ogni caso le modifiche si intendono accettate se, dopo l'entrata in vigore della modifica, il cliente continua ad utilizzare l'app Credit Suisse TWINT.

## 1.10

### **Riserva di disposizioni di legge e restrizioni legali locali all'utilizzo**

Sono fatte salve eventuali norme di legge atte a disciplinare il funzionamento e l'utilizzo dei terminali, di Internet o di altre infrastrutture rilevanti; tali norme devono essere osservate e rispettate in relazione a questo contratto e dal momento dell'entrata in vigore si intendono valide anche per i servizi esistenti. In caso di contraddizioni tra le disposizioni di legge vigenti e il presente contratto, si applica la clausola di salvaguardia di cui al [punto 1.15](#).

La fruizione di un servizio, p. es. in caso di utilizzo al di fuori della Svizzera, potrebbe essere soggetta a restrizioni locali aggiuntive oppure, in determinate circostanze, violare il diritto locale. Sono consentiti pagamenti internazionali tramite un sistema di pagamento estero partner di TWINT SA. Il relativo elenco è disponibile all'indirizzo [www.twint.ch](http://www.twint.ch).

Il cliente prende atto che per tutta la durata del contratto possono verificarsi circostanze che impongono legalmente alla banca di bloccare i valori patrimoniali, notificare la relazione d'affari a un'autorità o interromperla. Il cliente ne prende atto e si impegna all'occorrenza a fornire alla banca tutte le informazioni che la banca richiede per poter ottemperare ai suoi obblighi di chiarimento e comunicazione.

La banca si riserva la facoltà di modificare, limitare o sospendere completamente l'offerta nell'app Credit Suisse TWINT in qualsiasi momento e senza preavviso, in particolare a causa di requisiti giuridici, problemi tecnici, per prevenire abusi, su ordine dell'autorità o per motivi di sicurezza. La banca può, a propria discrezione e senza preavviso, limitare o precludere l'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT a singoli clienti, non elaborare o ritardare l'elaborazione di pagamenti e respingere pagamenti in entrata, in particolare qualora la banca lo ritenga necessario per motivi giuridici o reputazionali, in caso di attacchi informatici, abuso o sospetto di frode.

## 1.11

### **Diritti sull'app Credit Suisse TWINT**

Per la durata del contratto, il cliente ha il diritto non trasferibile e non esclusivo di utilizzare l'app Credit Suisse TWINT. Il contenuto e l'entità di tale diritto si evincono dalle presenti condizioni di utilizzo. Tutti i diritti sull'app Credit Suisse TWINT e altri diritti esistenti restano di proprietà della banca o del titolare del rispettivo diritto. Se il cliente viola i diritti di terzi a causa della mancata osservanza del presente contratto o in altro modo e per propria colpa e la banca viene chiamata in causa per questo, il cliente dovrà tenere indenne la banca.

- 1.12 Durata e disdetta**  
Il contratto tra il cliente e la banca viene stipulato a tempo indeterminato e può essere disdetto in qualsiasi momento da ciascuno dei contraenti. La disdetta da parte della banca avviene tramite disattivazione del conto utente del cliente per l'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT, previa relativa comunicazione al cliente. Il cliente disdice il contratto comunicando alla banca la sua intenzione di non utilizzare più l'app Credit Suisse TWINT e i servizi e cancellando l'app Credit Suisse TWINT.
- 1.13 Blocco da parte del cliente**  
La banca blocca l'app Credit Suisse TWINT se è il cliente a richiederlo espressamente alla banca. I pagamenti effettuati fino al momento del blocco si intendono contabilizzati e non possono essere annullati. È fatta salva l'indennità in caso di uso improprio dell'app Credit Suisse TWINT ai sensi del punto 1.6 di cui sopra.
- 1.14 Modifica delle prestazioni, interruzione, blocco, disdetta**  
La banca ha la facoltà di modificare, aggiornare o sviluppare ulteriormente i servizi in qualsiasi momento.
- Ogni volta che vengono constatati rischi per la sicurezza o possibili guasti nonché in concomitanza con interventi di manutenzione, la banca si riserva il diritto di limitare o bloccare interamente o in parte l'utilizzo dell'app e/o in generale i servizi o le funzioni ad essa associati. In tali casi è esclusa la responsabilità della banca.
- L'app Credit Suisse TWINT non può essere utilizzata per scopi commerciali; in particolare, non è consentito utilizzare l'app Credit Suisse TWINT per ricevere pagamenti P2P derivanti dall'esecuzione di vendite commerciali o dalla fornitura di servizi.
- Se, a discrezione della banca, l'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT si discosta considerevolmente dall'utilizzo consueto da parte del cliente finale oppure sussistono indizi di un comportamento illecito o non conforme ai termini del contratto, la banca può sollecitare il cliente a un utilizzo conforme, modificare, limitare o sospendere la fornitura della prestazione senza indennizzo e senza preavviso, rescindere il contratto senza indennizzo e senza preavviso ed eventualmente pretendere dal cliente il risarcimento dei danni nonché l'esonero dalle rivendicazioni di terzi risultanti dal comportamento del cliente sopra descritto. La banca può far valere questi diritti anche se il cliente ha fornito dati falsi o incompleti al momento della stipula del contratto.
- 1.15 Diritto applicabile e foro competente**  
Se ammissibile ai sensi di legge, tutti i rapporti giuridici tra il cliente e la banca, anche in relazione a pagamenti internazionali, sono soggetti esclusivamente al diritto sostanziale svizzero con l'esclusione delle norme di conflitto e dei trattati di Stato. Fatte salve eventuali disposizioni di legge cogenti contrarie, il foro competente esclusivo per tutti i tipi di procedimento è Zurigo (città).

## 2. Funzione di pagamento

- 2.1 Pagamenti con l'app Credit Suisse TWINT**  
Il cliente può pagare senza contanti con il suo terminale, entro i limiti applicabili, presso le casse appositamente attrezzate (nei cosiddetti «POS» ovvero Point of Sales) in Svizzera e all'estero, ai distributori automatici, su Internet, in altre app, nonché impostando TWINT come mezzo di pagamento presso rivenditori selezionati, tramite Funzioni partner e ad altri privati dotati di un'app TWINT. Il cliente può modificare nelle impostazioni dell'app Credit Suisse TWINT i limiti di importo proposti dalla banca per motivi di sicurezza e impostati per i pagamenti che avvengono automaticamente, senza inserimento di un PIN o di un altro elemento di sicurezza. Una volta attivate le impostazioni, è possibile modificarle in qualsiasi momento. Da quanto sopra sono esclusi i pagamenti presso i rivenditori per i quali il cliente ha impostato TWINT come modalità di pagamento e dove egli ha autorizzato i pagamenti (indipendentemente dall'entità dell'importo) in misura forfetaria. In questo caso il pagamento avviene automaticamente secondo la procedura di pagamento definita dal rivenditore e concordata tra quest'ultimo e il cliente.

Con i pagamenti autorizzati preventivamente, il cliente autorizza il rivenditore a eseguire l'addebito a posteriori (indipendentemente dall'importo). Al momento dell'autorizzazione preventiva non si conosce ancora l'importo dell'addebito, che verrà confermato definitivamente solo a servizio ultimato. Questa procedura può applicarsi, ad esempio, alle transazioni ai distributori automatici di carburante, dove l'importo effettivo viene determinato solo una volta ultimato il rifornimento.

Impostando TWINT come modalità di pagamento, il cliente concede a un rivenditore l'autorizzazione di addebitare gli importi delle fatture direttamente tramite TWINT senza che il cliente debba autorizzarle singolarmente. L'impostazione di TWINT come modalità di pagamento presuppone una registrazione presso il rivenditore. L'autorizzazione a un rivenditore può essere revocata dal cliente sull'app TWINT in qualsiasi momento. Le registrazioni scadute o disattivate possono essere rinnovate solo presso il rivenditore.

In caso di pagamenti P2P (cfr. [punto 1.1](#)), per trovare l'altro cliente è possibile utilizzare anche il numero di cellulare. Previa relativa autorizzazione di accesso da parte del cliente, per tali pagamenti l'app Credit Suisse TWINT può accedere ai contatti esistenti nel terminale del pagante.

Nelle transazioni tramite Funzioni partner il cliente richiama nell'app TWINT una panoramica di vari casi di applicazione. Al momento di selezionare un caso di applicazione specifico, il cliente viene reindirizzato alla pagina web del rispettivo rivenditore, dove potrà selezionare prodotti o servizi. A seguire viene effettuato un pagamento tramite TWINT. Si applicano le disposizioni dell'offerta concreta. Si tratta nella fattispecie di offerte di terzi in cui la banca non è coinvolta né nella gestione della piattaforma né nell'erogazione delle prestazioni. Di conseguenza, la banca declina qualsiasi responsabilità al riguardo.

Per i pagamenti internazionali il cliente è sempre tenuto a confermare il pagamento a prescindere dall'importo. È tassativamente esclusa la possibilità di revocare la transazione. In caso di reclami il cliente deve rivolgersi direttamente al rivenditore interessato. In questi casi, un indennizzo da parte della banca è escluso.

## 2.2

### **Funzione "Pagare più tardi"**

Alcuni clienti possono utilizzare la funzione "Pagare più tardi". Questo servizio viene offerto da un fornitore terzo, di conseguenza si applicano le condizioni contrattuali specifiche di tale fornitore. La banca non si assume alcuna responsabilità per questa funzione. In caso di reclami, il cliente deve rivolgersi direttamente al fornitore in questione.

## 2.3

### **Prezzi e spese**

L'installazione dell'app Credit Suisse TWINT e l'utilizzo dei servizi di norma sono gratuiti per i clienti. La modifica dei prezzi o l'introduzione di nuove spese vengono rese note al cliente nell'app Credit Suisse TWINT e si intendono accettate se il cliente, dopo l'entrata in vigore della modifica, continua ad utilizzare l'app Credit Suisse TWINT. Per ricerche, chiarimenti e oneri analoghi della banca in relazione a un pagamento tramite l'app Credit Suisse TWINT valgono le spese applicate ai chiarimenti nell'ambito del traffico dei pagamenti della banca. I pagamenti internazionali in moneta estera vengono convertiti automaticamente in franchi svizzeri al tasso di cambio stabilito da un ente terzo. La banca può applicare un supplemento al tasso di cambio (cosiddetto mark-up), nonché richiedere un'ulteriore commissione per la transazione in moneta estera. Il mark-up e le commissioni spettano solamente alla banca. Il cliente non ha alcun diritto a queste remunerazioni ovvero rinuncia a dette pretese. La banca si riserva la facoltà di non comunicare separatamente le variazioni di prezzo per pagamenti internazionali. Prima di confermare un pagamento internazionale, al cliente viene sempre mostrato l'importo finale in franchi svizzeri incl. tutte le spese.

## 2.4

### **Informazioni sui pagamenti**

Nel sistema TWINT vengono rilevati l'importo totale dell'acquisto, l'orario dell'acquisto e l'ubicazione del Point of Interaction («POI») presso il quale è stato effettuato il pagamento, e il rivenditore. Per i pagamenti internazionali possono essere acquisite ulteriori informazioni, se necessario per l'esecuzione o se richiesto ai sensi delle regole della rispettiva rete di pagamenti. Le transazioni sono visibili nell'app Credit Suisse TWINT per un periodo massimo di 180 giorni.



## 3. Prestazioni a valore aggiunto

### 3.1

#### «Offerte mobile marketing»

##### 3.1.1 Presentazione di offerte

La banca può presentare al cliente coupon, carte fedeltà e altre offerte (di seguito «offerte») nell'app Credit Suisse TWINT, dove queste possano essere viste, gestite e riscosse dal cliente.

Si distinguono i seguenti tipi di offerte:

- a) offerte lanciate autonomamente dalla banca, da sola o con il sistema TWINT (di seguito «offerte della banca»);
- b) offerte lanciate dalla banca insieme a un fornitore terzo (di seguito «offerte a valore aggiunto della banca»);
- c) offerte lanciate da un fornitore terzo (di seguito «offerte di fornitori terzi»).

La presentazione, la visualizzazione, la gestione e la riscossione delle offerte di fornitori terzi presuppone che il cliente abbia comunicato il suo esplicito consenso nell'app Credit Suisse TWINT e accettato espressamente la presentazione di tali offerte di fornitori terzi («opt-in»).

Il cliente ha in ogni momento la possibilità di revocare il consenso nell'app Credit Suisse TWINT. La revoca comporta che il cliente non ha più la possibilità di ricevere le offerte di fornitori terzi: tutte le offerte di fornitori terzi attive vengono irrevocabilmente cancellate e, a partire dalla revoca, il cliente non può più aderirvi.

La presentazione, la visualizzazione, la gestione e la riscossione delle offerte della banca (si veda sopra, punto a)) e delle offerte a valore aggiunto della banca (si veda sopra, punto b)) non necessitano di un opt-in del cliente. Pertanto tali offerte possono essere presentate a tutti i clienti.

##### 3.1.2 Durata di validità delle offerte

Le offerte restano in vigore solo fino a quando vengono visualizzate sul display del terminale nell'app Credit Suisse TWINT.

Alcune offerte devono essere preventivamente attivate dal cliente nell'app Credit Suisse TWINT prima di poter essere riscosse. Questa indicazione viene fornita nella rispettiva offerta. Le offerte attivate possono essere disattivate qualora non siano state riscosse entro 10 giorni o il termine indicato nell'app Credit Suisse TWINT.

Altre offerte possono essere riscosse senza necessità che il cliente le attivi preventivamente nell'app Credit Suisse TWINT. Molte offerte possono essere riscosse solo tramite l'app Credit Suisse TWINT o in caso di pagamento con la stessa.

L'attivazione di un'offerta, ovvero la ricezione di un'offerta che può essere riscossa senza attivazione, non autorizza in ogni caso a beneficiare di uno sconto o di un vantaggio monetario, poiché il numero delle riscossioni può essere limitato dai fornitori terzi coinvolti. Di norma questa indicazione viene fornita nella rispettiva offerta.

Nella maggior parte dei casi, in caso di pagamento da parte dei clienti con l'app Credit Suisse TWINT, le offerte vengono riscosse automaticamente, senza che il cliente debba fare altro. Vi sono tuttavia anche casi in cui il cliente deve esibire un'offerta al cliente commerciale nell'app Credit Suisse TWINT o inserirla egli stesso in un terminale o in uno shop online. Questa indicazione viene fornita nella rispettiva offerta.

Al momento della riscossione di un'offerta con uno sconto, lo sconto viene detratto direttamente dall'importo da pagare o rimborsato al cliente in seguito a pagamento sotto forma di credito Cash Back.

##### 3.1.3 Condivisione delle offerte

La banca può offrire al cliente la possibilità di inoltrare offerte ad altre persone, di riceverle da esse o di condividerle.

### 3.2

#### **Tessere**

I clienti hanno la possibilità di attivare una selezione di documenti identificativi dei collaboratori, programmi di fidelizzazione clienti e altre offerte di fornitori terzi (di seguito «tessere») nell'app Credit Suisse TWINT. Le tessere attivate possono essere rimosse dal cliente in qualsiasi momento dall'app Credit Suisse TWINT.

La banca può rimuovere a sua volta le tessere attivate dall'app Credit Suisse TWINT qualora la tessera di un cliente sia in scadenza o in generale, su decisione della banca, non debba più essere presente nell'app Credit Suisse TWINT.

Il cliente prende atto che, per alcune tessere, le offerte collegate all'utilizzo della tessera vengono presentate al cliente direttamente nell'app Credit Suisse TWINT.

Il cliente riceve tali offerte solo se ha precedentemente acconsentito alla presentazione delle offerte di terzi (si veda [punto 3.1.1](#)).

### 3.3

#### **TWINT ID**

Con il nome TWINT ID, TWINT SA offre al cliente una prestazione a valore aggiunto che consente di impostare un profilo cliente e di utilizzarlo per diversi servizi online («TWINT ID»). Questo servizio non viene gestito o monitorato dalla banca, ma viene fornito esclusivamente da TWINT SA sotto la propria responsabilità. La banca non si assume alcuna responsabilità per questa offerta e non ha alcun accesso ai dati forniti dal cliente a TWINT SA. Allo stesso modo, le modifiche degli indirizzi comunicate a TWINT SA non vengono trasmesse alla banca. Ulteriori informazioni su TWINT ID, come anche sulle condizioni contrattuali e sulla dichiarazione sulla protezione dei dati valide per TWINT ID sono disponibili presso TWINT SA.

### 3.4

#### **Responsabilità per prestazioni a valore aggiunto**

A rispondere dei contenuti, dei messaggi, delle offerte, delle tessere e delle altre prestazioni a valore aggiunto di fornitori terzi offerte tramite l'app Credit Suisse TWINT è il rispettivo fornitore terzo. In questi casi la banca fornisce l'app solo come piattaforma tecnica che consente al fornitore terzo di offrire una simile prestazione a valore aggiunto e al cliente di accettarla nei confronti del fornitore terzo e di utilizzarla. Per domande e problemi relativamente alle prestazioni o alle offerte di fornitori terzi (offerte di fornitori terzi), il cliente deve rivolgersi direttamente a tali fornitori. La banca non ha alcuna influenza sull'adempimento delle prestazioni offerte dal fornitore terzo e declina qualsiasi responsabilità al riguardo. In particolare la banca non risponde delle offerte che per qualsivoglia motivo non possono essere riscosse presso il fornitore terzo o delle agevolazioni o dei vantaggi non erogati in relazione alle tessere, come p. es. agevolazioni per i collaboratori non concesse oppure punti fedeltà in sospeso, sottratti o smarriti.

La banca si adopera per rendere possibile l'utilizzo delle prestazioni a valore aggiunto in modo impeccabile attraverso l'app Credit Suisse TWINT, tuttavia non fornisce alcuna garanzia che il cliente disporrà sempre di un accesso impeccabile alle prestazioni a valore aggiunto. In caso di interruzione, può succedere che la riscossione degli sconti o la raccolta dei punti fedeltà non vengano applicati nel processo di pagamento.

È esclusa la responsabilità della banca per danni risultanti da simili interruzioni, nella misura consentita dalla legge.