

## Conditions d'utilisation de l'application BCBE TWINT

### Généralités

#### 1. Prestation / Champ d'application

La Banque Cantonale Bernoise SA (ci-après « BCBE ») propose à ses clientes et clients (ci-après « clients ») une application de paiement mobile, sous le nom de BCBE TWINT. Ce système de paiement est exploité par TWINT SA et les sociétés du groupe. L'application BCBE TWINT est réservée aux clients domiciliés en Suisse. Le client confirme remplir cette condition.

L'application BCBE TWINT peut être utilisée par le client comme moyen de paiement dans les commerces, aux distributeurs automatiques, dans les boutiques en ligne et dans les applications. L'application BCBE TWINT propose en outre des prestations à valeur ajoutée, notamment l'enregistrement ou l'activation de cartes clients 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 de rabais et de crédit via l'application BCBE TWINT.

Les présentes conditions d'utilisation (ci-après « conditions ») règlent l'utilisation de toutes les prestations proposées dans l'application BCBE TWINT. Ces prestations comprennent également les prestations à valeur ajoutée mentionnées au point 24, qui sont décrites dans l'application BCBE TWINT. Les présentes conditions sont réputées acceptées dès lors que le client s'enregistre sur l'application BCBE TWINT et confirme expressément les avoir lues et comprises.

#### 2. Accès aux prestations TWINT de la BCBE

Les clients peuvent utiliser les prestations sur tous les téléphones mobiles disponibles sur le marché suisse, quel qu'en soit le fabricant, et sur lesquels l'application BCBE TWINT peut être installée. L'installation de l'application BCBE TWINT requiert que les téléphones mobiles soient équipés du système d'exploitation iOS ou Android, prenant en charge Bluetooth Low Energy (ci-après « BLE »), et que le protocole Bluetooth soit correctement mis en œuvre. Des informations relatives aux exigences techniques minimales applicables aux téléphones mobiles (version minimale nécessaire d'iOS ou d'Android) sont disponibles dans l'App store correspondant.

Pour pouvoir accéder aux prestations, le client doit disposer d'un téléphone mobile enregistré à son nom, posséder un compte auprès de la BCBE et avoir installé l'application BCBE TWINT et l'App BCBE (avec le contrat d'e-banking de la BCBE correspondant).

L'accès technique aux prestations se fait via Internet sur le téléphone mobile du client, qui fonctionne comme terminal personnel, et une infrastructure dédiée (p. ex. émetteurs basés sur la norme radio BLE, ci-après « Beacons ») qui est mise à disposition par un commerçant équipé. Si la connexion Internet n'est pas disponible, certains services ne peuvent pas être utilisés.

La BCBE peut restreindre les fonctions de paiement et les fonctions supplémentaires en raison de prescriptions réglementaires ou d'autres situations pouvant exiger une telle restriction (p. ex. utilisation à l'étranger).

#### 3. Enregistrement et identification

Pour s'inscrire, le client doit disposer d'une App BCBE configurée et fonctionnelle. Lors de l'installation (téléchargement) de l'application BCBE TWINT sur son téléphone mobile, le client est invité à saisir son numéro de téléphone mobile. Celui-ci est vérifié pour des raisons de sécurité. En cas de changement ou de désactivation du numéro de téléphone mobile, le client doit communiquer immédiatement à la BCBE soit le nouveau numéro de téléphone mobile, soit la désactivation de l'application BCBE TWINT.

#### **4. Confidentialité**

La BCBE est tenue de respecter les obligations légales en matière de confidentialité, notamment au secret bancaire et en matière de protection des données. Le client consent à ce que l'existence de la relation d'affaires et ses données personnelles (p. ex. son nom et son domicile) puissent être communiquées au bénéficiaire du paiement ainsi qu'à d'autres tiers, si la fourniture et l'étendue des prestations l'exigent.

Les données relatives au contenu de la relation d'affaires (p. ex. données relatives aux transactions) sont en principe confidentielles. Le client consent toutefois à ce que l'obligation légale de confidentialité visant à préserver les intérêts prépondérants de la BCBE soit levée, notamment dans les cas suivants :

- obligations légales de fournir des renseignements ;
- recouvrement de créances de la BCBE ;
- actions en justice.

#### **5. Assistance**

La BCBE met à la disposition du client une fonction d'assistance pour l'application BCBE TWINT. Pour la prestation d'assistance, la BCBE peut également faire appel à des tiers dûment mandatés à qui elle peut donner accès aux données nécessaires.

#### **6. Compte de référence**

Lors de l'enregistrement, le client doit indiquer dans l'application BCBE TWINT le numéro de compte qu'il souhaite utiliser (ci-après « compte de référence ») pour les paiements. L'application est donc reliée au compte de référence.

Le client peut effectuer des paiements uniquement dans la mesure où le compte de référence affiche un solde suffisant et où la limite journalière ou mensuelle n'est pas dépassée.

Les montants reçus en retour (p. ex. en raison de retours de marchandises ou de paiements d'un autre avantage) sont toujours crédités sur le compte de référence.

#### **7. Fonction de paiement**

Si le client souhaite effectuer un paiement via l'application BCBE TWINT à un point de vente (Point of Sales, ci-après « POS ») d'un commerçant, à un distributeur automatique, sur Internet, dans d'autres applications, ou par l'ajout du moyen de paiement TWINT, le système TWINT établit une connexion entre l'application BCBE TWINT du client et le commerçant concerné. Grâce à son téléphone mobile et au crédit de son compte de référence, le client peut payer sans espèces aux caisses de commerces équipées de manière appropriée. Le client peut également utiliser TWINT+ ainsi que transférer de l'argent à d'autres clients TWINT.

Le client reconnaît tous les paiements débités de son compte de référence et effectués via l'application BCBE TWINT avec son téléphone mobile dans le respect des éléments de sécurité. Le droit de débit de la BCBE demeure entier, même en cas de litige entre le client et le commerçant.

Dans les paramètres de l'application BCBE TWINT, le client est libre de choisir le montant à partir duquel un paiement doit être effectué a) automatiquement, b) après confirmation expresse de sa part (bouton « OK ») ou c) après saisie du NIP. Le client peut modifier les limites proposées et enregistrées par la suite dans l'application BCBE TWINT. Une fois que le client a autorisé le paiement, le montant validé est débité directement du compte de référence indiqué dans l'application BCBE 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 »), c'est-à-dire lorsque le client a défini l'application BCBE TWINT comme mode de paiement, 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.

Lors de paiements à d'autres clients TWINT, il est également possible d'utiliser le numéro de téléphone mobile pour trouver l'autre client. Sous réserve que le client autorise l'accès correspondant, l'application BCBE TWINT peut accéder aux contacts enregistrés dans le téléphone mobile du client payeur pour de tels paiements.

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 directement le montant correspondant de son compte de référence, sans devoir valider expressément chaque paiement dans l'application BCBE TWINT. Le client peut à tout moment révoquer cette autorisation en faveur du commerçant dans son application BCBE TWINT. Le client ne peut renouveler les enregistrements expirés ou désactivés qu'auprès du commerçant.

Lors de transactions via TWINT+, le client consulte un aperçu des différents cas d'utilisation dans l'application BCBE TWINT. En sélectionnant un cas d'utilisation spécifique, le client est redirigé vers le site Internet ou l'application du commerçant concerné, où il peut sélectionner des produits ou des services. Une fois la procédure achevée, le paiement est effectué via l'application BCBE TWINT.

## **8. Limites**

Les limites générales fixées par la BCBE s'appliquent aux paiements effectués avec l'application BCBE TWINT. Elles peuvent être consultées sur [bcbe.ch/twint](https://bcbe.ch/twint). Les limites individuelles applicables au client sont affichées par la BCBE dans l'application BCBE TWINT. Le client peut à tout moment les modifier, pour autant qu'elles ne dépassent pas les limites générales (cf. informations sur la procédure dans l'application BCBE TWINT et sur [bcbe.ch/twint](https://bcbe.ch/twint)).

## **9. Frais**

L'installation de l'application BCBE TWINT et l'utilisation des prestations sont en principe gratuites pour le client.

L'introduction et la modification des frais sont communiquées au client dans l'application BCBE TWINT. Une modification est réputée approuvée si le client ne résilie pas le contrat avant l'entrée en vigueur de la modification ou ne supprime pas l'application BCBE TWINT de son téléphone mobile. Une résiliation en raison d'une modification tarifaire ne doit pas occasionner de frais supplémentaires pour le client.

## **10. Recouvrement des impayés**

Le client accepte expressément que la BCBE prélève les montants impayés par celui-ci sur un ou plusieurs comptes détenus par le client auprès de la BCBE.

## **11. Informations relatives aux transactions**

Les données relatives au montant total de l'achat, à la date de l'achat et au lieu du POS où le paiement a été effectué sont saisies dans le système TWINT. Les transactions peuvent être consultées dans l'historique de l'application BCBE TWINT pendant 180 jours au maximum.

## **12. Réserves et restrictions légales 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 dédiées 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, le cas échéant, enfreindre les réglementations du droit étranger. La fonction de paiement via l'application BCBE TWINT est limitée au territoire suisse ; elle ne peut être ni proposée ni utilisée à l'étranger.

Le client prend acte du fait que, pendant la durée de la relation d'affaires, des circonstances obligeant légalement la BCBE à bloquer des valeurs patrimoniales, à signaler la relation d'affaires à une autorité compétente voire à la résilier, peuvent se produire. Sur demande de la BCBE, le client est tenu de fournir tous les renseignements dont la BCBE a besoin pour remplir ses obligations légales ou ses obligations de diligence en matière de clarification et de déclaration.

### **13. Obligations de diligence du client**

Lors de l'utilisation de l'application BCBE TWINT, le client est notamment tenu de respecter les obligations de diligence suivantes :

- Le client doit protéger son téléphone mobile contre toute utilisation ou manipulation non autorisée (p. ex. en verrouillant l'appareil ou l'écran).
- Le numéro d'identification personnel (ci-après « NIP ») relatif à l'utilisation de l'application BCBE TWINT, notamment pour la confirmation de paiements supérieurs à un certain montant, ainsi que les codes de verrouillage de l'appareil ou de l'écran, doivent être gardés secrets et ne doivent en aucun cas être transmis à des tiers ou être conservés avec le téléphone mobile.
- Le NIP choisi ne doit pas être composé de combinaisons facilement devinables (p. ex. numéro de téléphone mobile ou date de naissance).
- En cas de sinistre, le client doit contribuer au mieux de ses connaissances à clarifier les circonstances et à réduire le dommage. En cas d'infraction pénale, il doit porter plainte auprès de la police.
- En installant l'application BCBE TWINT sur son téléphone mobile, le client confirme être 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 et assume toutes les conséquences découlant de l'utilisation de l'application BCBE TWINT sur son téléphone mobile.
- S'il y a des raisons de penser que des personnes non autorisées ont accès au NIP de verrouillage de l'appareil ou de l'écran, le client doit le changer sans délai.
- En cas de perte du téléphone mobile, notamment en cas de vol, le client doit immédiatement en informer la BCBE afin que l'application BCBE TWINT puisse être bloquée.
- Le débridage (désactivation des structures de sécurité du téléphone mobile pour installer des applications non officielles), l'installation d'un accès racine (installation d'un accès au niveau du système du téléphone mobile) et l'installation d'applications non autorisées sont interdits. Ces manipulations rendent le téléphone mobile plus vulnérable aux virus et aux logiciels malveillants.
- Avant toute exécution d'un paiement, le client doit vérifier les coordonnées du bénéficiaire afin d'éviter des transactions erronées.
- Le client doit contrôler les paiements effectués. Si le client constate des irrégularités, il doit en informer la BCBE par téléphone immédiatement et au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de paiement (le cachet de la poste faisant foi). Si le client est invité à soumettre un formulaire de déclaration de sinistre/réclamation, celui-ci doit être dûment rempli, signé et renvoyé à la BCBE dans les 10 (dix) jours suivant la demande (le cachet de la poste faisant foi).

### **14. Abus**

Si l'utilisation de l'application BCBE TWINT s'écarte considérablement de l'utilisation normale ou s'il existe des signes de comportement contraire à la loi ou au contrat (p. ex. utilisation de l'application BCBE TWINT pour des activités commerciales), la BCBE peut exiger du client qu'il utilise l'application conformément à la loi et au contrat. Elle peut aussi modifier, limiter ou résilier les prestations sans préavis ni dédommagement. Le cas échéant, la BCBE peut exiger des

dédommagements pour elle-même ou pour les tiers mandataires lésés suite à leurs prétentions justifiées. Il en va de même dans le cas où le client a fourni des informations inexactes ou incomplètes au moment de la conclusion du contrat.

## **15. Responsabilité**

En cas de violation du contrat par la BCBE, celle-ci répond du dommage démontré par le client, à moins qu'elle ne prouve qu'aucune faute ne lui est imputable. La BCBE décline toute responsabilité pour les dommages dus à une négligence légère. La BCBE rembourse les dommages matériels et pécuniaires jusqu'à concurrence de 5000 francs par sinistre. L'opposition à un paiement doit intervenir au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant l'exécution du paiement concerné. Passé ce délai, toutes les prétentions du client s'éteignent.

La fourniture des produits et services réglés avec l'application BCBE TWINT ne relève pas de la sphère d'influence de la BCBE. Le client doit faire valoir directement auprès du commerçant les prétentions relatives à la souscription de biens et de services et les prétentions y afférentes (p. ex. garantie). La BCBE exclut toute garantie ou responsabilité pour les produits et services réglés avec l'application BCBE TWINT.

Dans la mesure où la loi le permet, la BCBE décline toute responsabilité pour les dommages consécutifs, le manque à gagner ou la perte de données. La BCBE décline également toute responsabilité pour les dommages résultant d'une utilisation de l'application BCBE TWINT non conforme à la loi ou au contrat.

L'accès technique aux prestations relève de la compétence du client. La BCBE décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement affectant les services des opérateurs de réseau (fournisseurs) ainsi que toute responsabilité pour le matériel et les logiciels nécessaires à l'utilisation des prestations, dans les limites autorisées par la loi.

La BCBE décline toute responsabilité, dans les limites de la loi, pour les dommages subis par le client en raison d'erreurs de transmission ou d'acheminement, en cas de force majeure, en cas de défaillances ou de pannes techniques, notamment d'une panne de Beacons ou d'une absence de connexion Internet, d'interruptions ou d'autres insuffisances.

La BCBE s'efforce d'assurer une utilisation fiable et ininterrompue de l'application BCBE TWINT. La BCBE ne peut toutefois garantir cette utilisation en tout temps. La BCBE se réserve le droit d'interrompre à tout moment l'accès à l'application BCBE TWINT et/ou aux prestations qui y sont proposées, notamment en cas de risques accrus pour la sécurité ou de dysfonctionnements ou en cas de travaux de maintenance. Tant que la BCBE fait preuve de la diligence usuelle, le client supporte tout dommage résultant de telles interruptions.

## **16. Communication par voie électronique**

La communication entre la BCBE et le client se fait en principe via l'application BCBE TWINT. Si nécessaire, la BCBE peut également fournir des informations au client par courriel, pour autant qu'une adresse électronique ait été enregistrée par le client et qu'un accord de correspondance par courriel ait été conclu. Le client est responsable de l'exactitude de l'adresse électronique. Le client prend acte du fait que la communication par voie électronique n'est ni confidentielle, ni sûre. Celle-ci peut être consultée, interceptée ou modifiée par des tiers ou peut être perdue. Dans la mesure où les ordres ou instructions passés par voie électronique ne sont pas explicitement confirmés par la BCBE, le client doit partir du principe qu'ils n'ont pas été reçus par la BCBE. La BCBE décline toute responsabilité pour les dommages résultant de messages envoyés à la BCBE par courriel ou via un autre système de transmission électronique de messages.

## **17. Durée et résiliation**

La relation d'affaires entre le client et la BCBE est conclue pour une durée indéterminée. Le client peut à tout moment supprimer l'application BCBE TWINT. Les deux parties au contrat peuvent résilier la relation d'affaires par écrit à tout moment.

## **18. Blocage par le client**

Le client peut demander à la BCBE le blocage de l'accès à la fonction de paiement. Les paiements déclenchés jusqu'à la date de la demande de blocage sont considérés comme validés et ne peuvent pas être annulés.

## **19. Modification des prestations et blocage de l'accès au système par la BCBE**

La BCBE peut modifier, mettre à jour ou développer les prestations à tout moment. La BCBE peut également suspendre totalement ou partiellement l'exploitation de l'application BCBE TWINT ou l'accès du client à l'application BCBE TWINT, à tout moment et sans préavis, ou restreindre sa disponibilité 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).

## **20. Prestations à valeur ajoutée : offres de marketing mobile**

### **20.1 Diffusion d'offres**

La BCBE peut diffuser des bons, des cartes de fidélité et d'autres offres destinées au client (ci-après « offres ») dans l'application BCBE TWINT, où celui-ci peut les consulter, les gérer et les utiliser.

On distingue à cet égard les types d'offres suivantes :

- offres de la BCBE ou du système TWINT (ci-après « offres de la BCBE ») ;
- offres de la BCBE en collaboration avec un prestataire tiers (ci-après « offres de la BCBE à valeur ajoutée ») ;
- offres d'un prestataire tiers (ci-après « offres de tiers »).

La diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation de offres de tiers présupposent que le client donne son consentement explicite à cet effet dans l'application BCBE TWINT (ci-après « opt-in ») et accepte expressément de recevoir ces offres de tiers.

Le client a à tout moment la possibilité de révoquer ce consentement dans l'application BCBE TWINT (ci-après « opt-out »). En cas de révocation, le client ne reçoit plus d'offres de tiers, toutes les offres de tiers activées sont irrévocablement supprimées et le client perd les rabais et avantages y relatifs déjà collectés. Voir également à ce sujet la déclaration de protection des données.

La diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation des offres de la BCBE et des offres de la BCBE à valeur ajoutée ne nécessitent pas d'opt-in de la part du client. Ces offres peuvent donc être diffusées à tous les clients.

### **20.2 Durée de validité des offres**

Les offres sont valables aussi longtemps qu'elles sont affichées sur l'écran du téléphone mobile dans l'application BCBE TWINT du client.

Certaines offres doivent être activées par le client dans l'application BCBE TWINT avant de pouvoir être utilisées. L'offre correspondante en comporte la mention. Les offres activées peuvent être désactivées par la BCBE si elles n'ont pas été utilisées dans les 10 (dix) jours.

L'activation d'une offre ou la réception d'une offre qui peut être utilisée sans activation ne donne pas toujours droit à un rabais ou un avantage pécuniaire, car le nombre d'utilisations de l'offre peut être limité par des prestataires tiers impliqués. L'offre correspondante en comporte la mention.

Dans la plupart des cas, les offres sont automatiquement utilisées par le client lors du paiement via l'application BCBE TWINT, sans que le client ne doive intervenir. Dans certains cas, le client doit

toutefois présenter une offre au commerçant via l'application BCBE TWINT ou la saisir lui-même sur un terminal ou dans une boutique en ligne. L'offre correspondante en comporte la mention.

Lors de l'utilisation d'une offre avec un rabais, ce dernier est soit directement déduit du montant à payer, soit remboursé au client sous la forme d'un crédit « cash back » après paiement.

La BCBE est en droit de retarder le versement du crédit cash back jusqu'à ce que celui-ci atteigne 10 francs ou plus. Le client est informé du montant actuel de son crédit cash back dans l'application BCBE TWINT.

### **20.3 Partage d'offres**

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

### **21. Cartes clients (physiques)**

Le client a la possibilité d'enregistrer ou d'activer une sélection de cartes de collaborateurs, de programmes de fidélité et d'autres offres avantageuses de prestataires tiers (ci-après « cartes clients ») dans l'application BCBE TWINT. Le client peut à tout moment retirer les cartes enregistrées ou activées de son application BCBE TWINT.

La BCBE peut également supprimer les cartes clients enregistrées dans l'application BCBE TWINT si la carte d'un client expire ou si elle n'est plus disponible pour enregistrement dans l'application BCBE TWINT.

Le client prend acte du fait que, pour certaines cartes clients, les avantages liés à la carte client sont directement diffusés sous forme d'offres dans l'application BCBE TWINT. Le client ne reçoit de telles offres que s'il a préalablement approuvé la diffusion d'offres de tiers (voir point 20.1).

### **22. Autres prestations à valeur ajoutée**

Outre les campagnes et les cartes physiques, la BCBE peut proposer à tout moment d'autres prestations à valeur ajoutée dans l'application BCBE TWINT.

### **23. Responsabilité pour les prestations à valeur ajoutée**

Chaque prestataire tiers est responsable des contenus, des offres, de la communication de ses offres, des cartes clients et des autres prestations à valeur ajoutée dans l'application BCBE TWINT. La BCBE n'a aucune influence sur l'exécution des prestations proposées par ces prestataires tiers.

La BCBE décline également toute responsabilité pour les offres qui ne peuvent pas être utilisées auprès d'un prestataire tiers ainsi que pour les réductions ou avantages non accordés en lien avec l'enregistrement de cartes clients, tels que des rabais collaborateurs non accordés ou des points de fidélité en suspens, perdus ou disparus.

La BCBE et TWINT SA s'efforcent d'assurer l'utilisation des prestations à valeur ajoutée de manière fiable et ininterrompue dans l'application BCBE TWINT. Ni la BCBE ni TWINT SA ne peut toutefois garantir cette utilisation en tout temps. En cas d'interruption, il peut notamment arriver que l'utilisation automatique de rabais ou la collecte automatique de points de fidélité ne fonctionnent plus lors du paiement. Tant que la BCBE et TWINT SA font preuve de la diligence usuelle, le client supporte tout dommage résultant de telles interruptions.

### **24. Propriété intellectuelle**

Pendant la durée du contrat, le client obtient le droit intransmissible et non exclusif d'utiliser l'application BCBE TWINT. Le contenu et la portée de ce droit sont décrits dans les présentes conditions.

Tous les droits de propriété intellectuelle restent la propriété de la BCBE ou des tiers dûment mandatés par cette dernière. Si le client viole les droits de propriété intellectuelle de tiers et si la BCBE subit un dommage du fait de cette violation, le client est tenu d'indemniser la BCBE.

## **25. Modification des conditions**

La BCBE peut modifier les présentes conditions à tout moment. Les modifications sont communiquées au préalable au client de manière appropriée. Si le client n'accepte pas les modifications, il peut supprimer l'application BCBE TWINT de son téléphone mobile avant l'entrée en vigueur des modifications et déclarer expressément à la BCBE qu'il renonce à utiliser ces prestations.

Pour le reste, les dispositions contractuelles de la BCBE, en particulier le chapitre E « Utilisation des services d'e-banking », dans leur version en vigueur, s'appliquent. Les dispositions contractuelles peuvent être consultées sur <https://www.bcbe.ch/fr/la-bcbe/informations-juridiques>.

## **26. Clause de sauvegarde**

La nullité ou l'inapplicabilité totale ou partielle d'une disposition des présentes conditions n'affecte pas la validité des autres dispositions. Dans un tel cas, la BCBE et le client s'engagent à remplacer la disposition invalide par une disposition aussi proche que possible de son sens et de son but.

## **27. For juridique et droit applicable**

Toutes les relations juridiques entre le client et la BCBE sont exclusivement régies par le droit matériel suisse, à l'exclusion des conflits de lois et des traités internationaux. Le for exclusif pour tout litige est au lieu du siège de la BCBE à Berne, pour autant que la législation ne prévoit pas un autre for impératif.

## **Protection des données**

### **1.1 Champ d'application**

La BCBE, ses organes, son personnel et ses mandataires sont soumis à des obligations légales et réglementaires de confidentialité, notamment aux dispositions relatives à la protection des données et au secret bancaire.

La présente « Protection des données » informe le client sur le traitement et les flux de données lors de l'utilisation de l'application BCBE TWINT. Des informations complémentaires sur le traitement des données sont publiées sur le site Internet de la BCBE (<https://www.bcbe.ch/fr/la-bcbe/informations-juridiques>) et peuvent être obtenues auprès de toutes les succursales de la BCBE.

### **1.2 Conditions d'utilisation de l'application BCBE TWINT**

Pour pouvoir utiliser le système TWINT et effectuer des paiements via l'application BCBE TWINT, le client doit être enregistré auprès de TWINT SA. À cet effet, la BCBE transmet à TWINT SA le numéro du téléphone mobile utilisé pour l'application BCBE TWINT ainsi que la date de naissance du client. Afin que les paiements du client puissent être traités dans le système TWINT, les données du client doivent également être saisies dans ce système, lorsque le client s'inscrit à l'application BCBE TWINT. La BCBE propose des prestations à valeur ajoutée au client. S'il choisit d'utiliser des offres de tiers (ci-après « opt-in ») (voir point 1.7), la BCBE transmet en outre le nom, l'adresse et le sexe du client à TWINT SA.

### **1.3 Enregistrement de cartes clients**

Le client a la possibilité d'enregistrer ou d'activer des cartes clients physiques ou purement numériques de différents commerçants directement dans l'application BCBE TWINT. S'il souhaite le faire, il doit procéder aux réglages et saisies nécessaires. En enregistrant ou en activant une carte client dans l'application BCBE TWINT, le client donne son consentement exprès à l'utilisation de sa carte client. Celle-ci est ensuite automatiquement intégrée dans le processus de paiement via l'application BCBE TWINT, dans la mesure où l'émetteur de la carte client le permet techniquement. Le client peut à tout moment désactiver l'utilisation de sa carte client dans l'application BCBE TWINT.

Lorsqu'une carte client est enregistrée dans l'application BCBE TWINT, qu'un paiement est effectué au moyen de l'application BCBE TWINT et que le client bénéficie d'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.

La BCBE communique au commerçant concerné ou au tiers mandaté par celui-ci le numéro d'identification de la carte client et, en fonction de 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 dépend exclusivement de la relation contractuelle entre le client et le commerçant, le cas échéant entre le client et le tiers mandaté par ledit commerçant. Celui-ci est responsable du traitement des données du client conformément au contrat et de l'obtention des autorisations nécessaires.

### **1.4 Utilisation des offres de marketing mobile**

Pour 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 ou de l'avantage pécuniaire.

Lorsque des offres sont utilisées dans le système du commerçant, la BCBE transmet au commerçant le numéro d'identification de l'offre. Le commerçant calcule l'éventuel rabais ou l'avantage pécuniaire à octroyer au client. Le commerçant reçoit ainsi les mêmes informations que si le client présentait le numéro d'identification de l'offre, par exemple sous la forme d'un code-barres.

Lorsque des offres sont utilisées dans le système TWINT, le rabais ou l'avantage pécuniaire est calculé dans le système TWINT et transmis au commerçant afin que celui-ci puisse traiter l'avantage dans son système (p. ex. déduction d'un rabais).

Le fait que le commerçant transmette d'autres données à la BCBE (p. ex. des informations sur l'utilisation des offres qui ont été préalablement transmises par le système TWINT aux commerçants ou les détails du panier d'achat sur la base desquels des offres peuvent être utilisées dans le système TWINT) est régi uniquement par la relation contractuelle entre le commerçant et le client. Le commerçant est responsable du traitement des données du client conformément au contrat et de l'obtention des autorisations nécessaires.

### **1.5 Collecte et utilisation de données pour améliorer l'application BCBE TWINT**

TWINT SA 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 BCBE TWINT est autorisée à accéder conformément aux paramètres que le client a définis sur son téléphone mobile (p. ex. réception de signaux BLE, géolocalisation, etc.) et, d'autre part, de données et d'informations techniques recueillies dans le cadre de l'utilisation de l'application BCBE TWINT.

TWINT SA ne transmet jamais ces données personnelles à des commerçants ou à des tiers sans que le client ait expressément donné son consentement dans l'application BCBE TWINT, mais les utilise exclusivement pour la mise à disposition et l'amélioration de son propre service.

### **1.6 Google Firebase**

TWINT SA utilise le Google Firebase Software Development Kit (SDK) de Google Inc. (ci-après « Google ») pour analyser le comportement des clients dans l'application BCBE TWINT afin d'optimiser en permanence l'application BCBE TWINT aux besoins des clients.

#### **Le client a la possibilité de désactiver à tout moment la collecte et la transmission de données d'utilisation à Google dans les paramètres de l'application BCBE TWINT.**

Lors de l'utilisation de l'application BCBE TWINT, les informations suivantes sont transmises de manière anonyme à des serveurs de Google aux États-Unis, où elles sont enregistrées :

- un identifiant Firebase (valeur aléatoire à l'aide de laquelle TWINT SA peut identifier le client) ;
- un identifiant du client (valeur aléatoire qui identifie l'appareil utilisé et qui permet à Google de regrouper les événements envoyés lors d'une session de l'appareil), qui ne permet toutefois pas de connaître l'appareil du client ;
- les données clés de l'appareil (marque, type, écran, mémoire) ;
- les informations sur la plate-forme (p. ex. version iOS et Android) ;
- la version de l'application BCBE TWINT installée ;
- le cas échéant, le type et la version du navigateur Internet utilisé ;
- l'adresse IP du téléphone mobile du client ayant accès (raccourcie afin qu'une attribution au client spécifique ne soit plus possible).

Ces données sont analysées par Google, qui établit des rapports sur l'utilisation de l'application BCBE TWINT et fournit d'autres prestations en lien avec l'utilisation de l'application BCBE TWINT. Le client est conscient que Google peut transmettre ces informations à des tiers si la loi l'exige ou si ces tiers traitent ces données pour le compte de Google. La BCBE n'a aucune influence sur ce point et les conditions d'utilisation de Google s'appliquent.

### **1.7 Offres de tiers**

Le client peut consentir expressément vis-à-vis de la BCBE (opt-in) à recevoir des offres de tiers dans l'application BCBE TWINT, à les activer et à les utiliser. Par l'opt-in, le client accepte expressément que la BCBE collecte et analyse des données pour la diffusion personnalisée d'offres de tiers.

Le client peut donner ou révoquer ce consentement (opt-in) sur demande expresse au moment de l'installation de l'application BCBE TWINT et/ou ultérieurement en modifiant les paramètres de l'application BCBE TWINT (ci-après « opt-out »). Le consentement du client permet à la BCBE et à TWINT SA d'envoyer au client des offres de tiers adaptées à ses intérêts personnels.

Le client est conscient que les offres de tiers ne peuvent être affichées et utilisées qu'avec un opt-in dans l'application BCBE TWINT.

Même en cas d'opt-in par le client, la BCBE ne transmet aucune donnée personnelle du client à des commerçants et/ou à des tiers, à moins que le client n'ait expressément accepté une telle transmission dans l'application BCBE TWINT (voir point 1.3). Sans un tel consentement, les commerçants concernés par le paiement via l'application BCBE TWINT ont uniquement accès à des données anonymisées. Le client peut se voir proposer des offres personnalisées de tiers par courriel pour autant qu'il donne son accord exprès.

### **1.8 Recours à des tiers**

Le client accepte expressément que la BCBE et TWINT SA puissent faire appel à des tiers (p. ex. fournisseurs de services de paiement) pour la fourniture de leurs prestations et puissent transmettre des données personnelles du client si nécessaire. La BCBE et TWINT SA ont l'obligation de sélectionner, d'instruire et de contrôler soigneusement les prestataires.

Le tiers mandaté ne peut utiliser les données pour le compte de la BCBE que conformément à la présente déclaration relative à la protection des données. L'utilisation des données à des fins propres au tiers est interdite.

### **1.9 Conservation et suppression des données personnelles**

Dans la mesure où cela est techniquement possible, les données personnelles du client enregistrées par la BCBE sont effacées ou anonymisées 10 ans après la fin de la relation d'affaires. La suppression de l'application BCBE TWINT du téléphone mobile du client n'entraîne pas la suppression automatique des données personnelles par la BCBE.

Si le client renonce a posteriori à des offres personnalisées (opt-out), tous les bons, cartes de fidélité et autres offres activés dans le système TWINT sont définitivement supprimés ou anonymisés après 6 mois. Le client ne peut alors plus profiter des éventuels avantages et réductions qui y sont associés.

Demeurent toutefois réservés les délais légaux de conservation plus longs qui doivent être respectés par la BCBE.

## **2. Droit de renseignement et d'information**

En cas de questions sur le traitement des données personnelles, le client peut contacter la BCBE à l'adresse suivante : **[datenschutz@bekb.ch](mailto:datenschutz@bekb.ch)**.