

Conditions d'utilisation et politique de confidentialité pour Saanen Bank TWINT

Edition octobre 2024

1. Généralités

1.1. Champ d'application

La SB Saanen Bank AG (ci-après «la Banque») est une société anonyme suisse dont le siège est à Saanen. TWINT AG est une société anonyme suisse indépendante de la Banque, dont le siège est à Zurich.

La Banque propose à la clientèle privée disposant d'un contrat e-banking (ci-après «cliente et/ou client») sa propre application de paiement mobile pour iOS et Android sous le nom de «Saanen Bank TWINT» (ci-après «SBS TWINT»).

Des informations générales sur la banque ainsi que d'autres informations réglementaires et juridiques sont publiées dans leur version actuelle sur www.saanenbank.ch/fr et peuvent être consultées auprès de la Banque. Les services proposés via SBS TWINT comprennent des fonctions de paiement et des prestations à valeur ajoutée qui sont décrites sur www.saanenbank.ch/fr/particuliers/twint ainsi que dans SBS TWINT (ci-après «services»).

Les présentes conditions d'utilisation régissent, en complément des conditions générales déjà acceptées et d'autres obligations contractuelles éventuelles, l'utilisation de SBS TWINT et les services fournis par le biais de SBS TWINT.

1.2. Services

SBS TWINT est une app mobile qui permet d'effectuer des paiements sans espèces par le biais du système de paiement TWINT.

SBS TWINT peut être utilisée par les clientes et clients :

- pour procéder à des paiements entre utilisateurs TWINT («paiement P2P»)
- comme moyen de paiement dans le commerce classique, aux distributeurs automatiques, en ligne ainsi que dans les apps de commerçants ou de prestataires de services qui acceptent TWINT comme moyen de paiement (ci-après : «commerçants») («paiement P2M») et
- payer les factures de certains émetteurs de factures («paiement de factures»)

La Banque propose en outre divers services à valeur ajoutée, notamment l'enregistrement ou l'activation de cartes client et de services dans le domaine du marketing mobile. Ces services à valeur ajoutée permettent aux clientes et clients de recevoir et de gérer notamment des coupons, des cartes de fidélité et d'autres campagnes dans SBS TWINT, de collecter des timbres et de recevoir des cadeaux de fidélité, des rabais et des crédits via SBS TWINT.

1.3. Conditions techniques requises

SBS TWINT ne peut être obtenue qu'auprès d'un App Store

officiel. Un smartphone (i) doté du système d'exploitation iOS ou Android et (ii) qui satisfait aux spécifications indiquées dans l'App Store officiel concerné est requis.

L'utilisation de la fonction de paiement et des services à valeur ajoutée requiert une connexion Internet active.

1.4. Enregistrement et identification

Pour utiliser SBS TWINT, les clientes et clients sont tenus de s'enregistrer dans SBS TWINT et de fournir les informations demandées. La Banque se réserve le droit de demander en tout temps des informations supplémentaires afin de satisfaire aux prescriptions réglementaires. Pour des raisons de sécurité, le numéro de téléphone enregistré est vérifié par SMS. En s'enregistrant au moyen du numéro de contrat e-banking et du mot de passe e-banking, la cliente ou le client atteste être l'utilisatrice ou l'utilisateur légitime du numéro de téléphone et du smartphone.

La Banque se réserve le droit de rejeter des demandes d'enregistrement sans indication de motifs et d'annuler des enregistrements déjà effectués.

1.5. Confidentialité

L'existence de la relation commerciale et les données qui en découlent (par ex. le nom, le domicile, les données de transaction) sont en principe traitées de manière confidentielle. Elles peuvent être communiquées au bénéficiaire du paiement et à d'autres tiers dans la mesure du nécessaire pour la fourniture des services. La confidentialité est par ailleurs levée à des fins de protection des intérêts légitimes de la Banque, notamment dans les cas suivants :

- Exécution d'une obligation légale de renseigner et respect des prescriptions réglementaires
- Recouvrement de créances de la Banque
- Contentieux judiciaires

1.6. Assistance

La Banque fournit aux clientes et clients une fonction d'aide via SBS TWINT sous la forme d'un service d'assistance technique. Pour assurer la fourniture de ce service, la Banque peut également recourir à des tiers, auxquels un accès aux données pertinentes peut être accordé à cet effet.

1.7. Obligations de diligence et autres obligations des clientes et clients

Lors de l'utilisation de SBS TWINT, les clientes et clients doivent en particulier observer les obligations de diligence suivantes :

- Le smartphone doit être protégé contre toute utilisation ou manipulation non autorisée (par ex. au moyen du verrouillage de l'appareil ou de l'écran).
- Le code d'utilisation de SBS TWINT et le code SMS pour la vérification doivent être tenus secrets et ne doivent en aucun cas être transmis à d'autres personnes ni être conservés avec le smartphone.

- Le code choisi ne doit pas être constitué d'une séquence facile à deviner (numéro de portable, date de naissance, etc.).
- En cas de dommage, les clientes et clients doivent contribuer en toute bonne foi à l'investigation du cas et à la limitation du préjudice subi. En cas d'infraction pénale, la cliente ou le client est tenu de déposer plainte à la police.
- En cas de perte du smartphone, notamment en cas de vol, la Banque doit être immédiatement informée afin que SBS TWINT puisse être bloquée.
- Les jailbreaks (neutralisation des structures de sécurité du smartphone afin d'installer des applications qui ne sont pas officiellement disponibles), l'installation d'un accès racine (configuration permettant l'accès au niveau système du smartphone) et l'installation d'apps qui ne sont pas disponibles sur l'App Store officiel sont interdits car ces dispositifs rendent le smartphone plus vulnérable aux virus et aux logiciels malveillants.
- Avant chaque exécution d'un paiement, les coordonnées du bénéficiaire doivent être vérifiées afin d'éviter les transactions incorrectes.

Les clientes et clients sont responsables de l'utilisation de leur smartphone et assument toutes les conséquences découlant de l'utilisation de SBS TWINT. Les actes qu'une tierce personne commet de manière illicite avec SBS TWINT d'une cliente ou d'un client, en particulier, seront imputés à la cliente ou au client.

1.8. Usage privé ; abus

SBS TWINT ne doit pas être utilisée à des fins commerciales; il est en particulier interdit d'utiliser SBS TWINT pour recevoir des paiements P2P provenant du traitement de ventes commerciales ou de prestations de services.

Si l'utilisation de SBS TWINT sort considérablement du cadre de l'utilisation normale ou qu'il existe des indices d'un comportement illégal ou contraire au contrat, la Banque peut rappeler les clientes et clients à une utilisation conforme au droit et au contrat, modifier, réduire ou interrompre les prestations sans préavis ni indemnisation, résilier le contrat sans préavis ni indemnisation et, le cas échéant, réclamer des dommages et intérêts ainsi que l'exonération de toute prétention de tiers. Il en va de même lorsque les clientes et clients ont fourni, lors de l'enregistrement, des informations erronées ou incomplètes.

1.9. Responsabilité

La Banque ne répond pas des pertes ou des dommages subis par les clientes et clients en raison de l'utilisation de SBS TWINT, et en particulier pas des pertes ou des dommages :

- en raison d'erreurs de transmission, de dysfonctionnements ou de défaillances techniques, de pannes et d'accès ou d'intrusions illicites dans le smartphone;
- qui sont imputables en tout ou partie à une violation par les clientes et clients des présentes Conditions d'utilisation ou des lois applicables;
- en raison d'un dysfonctionnement ou d'erreurs de SBS TWINT ou du matériel informatique utilisé;

- en raison de dysfonctionnements, d'interruptions (y c. pour des travaux de maintenance du système) ou de saturations des systèmes informatiques ou des réseaux concernés;
- en raison de paiements qui n'ont pas été traités ou qui l'ont été avec retard;
- en lien avec des services à valeur ajoutée;
- qui sont imputables à des actes ou à des omissions de tiers (y c. du personnel auxiliaire de la Banque),

sauf si ces pertes ou dommages résultent d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de la Banque. La Banque compense les dommages matériels et pécuniaires jusqu'à concurrence de CHF 3000 par sinistre.

Dans la limite des prescriptions légales, la Banque décline toute responsabilité pour les dommages indirects, les manques à gagner et les pertes de données.

La cliente ou le client est tenu d'indemniser intégralement la Banque pour les dommages ou les pertes que la Banque subit du fait du non-respect des présentes Conditions d'utilisation ou de prescriptions légales, de la fourniture par la cliente ou le client d'indications erronées ou incomplètes ou de l'exécution d'instructions.

1.10. Communication

La Banque et les clientes et clients communiquent en principe via SBS TWINT. Au besoin, la Banque peut également contacter les clientes et clients en dehors de SBS TWINT. Ce type de communication n'est pas nécessairement confidentiel ni sûr.

1.11. Modification des Conditions d'utilisation

La Banque peut modifier les Conditions d'utilisation en tout temps. Les modifications seront communiquées de manière appropriée. En cas de désaccord de la cliente ou du client avec ces modifications, celle-ci ou celui-ci ne peut plus utiliser SBS TWINT.

1.12. Réserve relative aux dispositions légales et limitation des services

Les éventuelles dispositions légales régissant l'exploitation et l'utilisation de smartphones, de systèmes de paiement, d'Internet et d'autres infrastructures dédiées demeurent réservées et s'appliquent également aux présents services dès leur entrée en vigueur.

L'utilisation des services à l'étranger peut être soumise à des restrictions légales locales ou éventuellement violer des règles de droit étrangères. La fonction de paiement est en principe limitée au territoire suisse et ne peut pas être utilisée à l'étranger.

La Banque se réserve le droit de modifier l'offre dans SBS TWINT en tout temps et sans préavis, de la limiter ou d'y mettre entièrement fin, notamment en raison d'exigences légales, de problèmes techniques, dans le but d'empêcher des abus, sur ordre des autorités ou pour des raisons de sécurité.

La Banque peut, à son entière discrétion et sans préavis, limiter ou

interdire l'utilisation de SBS TWINT par certaines clientes ou certains clients, ne pas traiter certains paiements ou ne le faire que de façon différée et refuser des paiements, en particulier lorsque, de l'avis de la Banque, cela est indiqué pour des raisons juridiques ou de réputation, en cas d'attaque informatique, d'utilisation abusive ou de soupçon de fraude. Des circonstances contraignant la Banque à bloquer des avoirs, à signaler la relation commerciale à une autorité compétente ou à la rompre peuvent survenir au cours de la relation commerciale.

Sur demande de la Banque, les clientes et clients sont tenus de fournir les renseignements dont la Banque a besoin pour satisfaire aux obligations légales ou internes de clarification ou de notification.

1.13. Propriété intellectuelle

Les clientes et clients obtiennent pour la durée du contrat le droit incessible et non exclusif d'utiliser SBS TWINT. Le contenu et la portée de ce droit découlent des présentes Conditions d'utilisation. Tous les droits de propriété intellectuelle demeurent auprès de la Banque ou des tiers autorisés.

1.14. Protection des données

En ce qui concerne l'acquisition, le traitement et l'utilisation des données personnelles de ses clientes et clients, la Banque s'engage à respecter les dispositions de la législation suisse sur la protection des données, notamment la loi fédérale sur la protection des données (LPD) et l'ordonnance sur la protection des données (OPDo).

La cliente ou le client accepte expressément que la Banque puisse faire appel à des tiers pour fournir ses services (par ex. un fournisseur de services de paiement) et que des données clients puissent être au besoin transmises à cet effet. La Banque s'engage à sélectionner, instruire et contrôler soigneusement ces prestataires de services.

La cliente ou le client accepte expressément que les données de transaction soient exploitées à des fins de marketing et de publicité et que son comportement d'utilisation soit ainsi analysé. En font notamment partie les données et informations au sujet du commerçant/de l'émetteur de factures, du moment, de la nature et du montant des transactions effectuées avec SBS TWINT. Nous collectons et analysons par ailleurs quelles sont les offres que la cliente ou le client a consultées, activées et utilisées dans SBS TWINT. La Banque n'a pas accès au contenu du panier d'achat de la cliente ou du client, et elle n'analyse par conséquent pas de telles données.

L'analyse du comportement d'utilisation et, le cas échéant, des autres données ont pour but de proposer aux clientes et clients des offres et de la publicité concernant des produits et des services liés à SBS TWINT qui pourraient potentiellement les intéresser. Les offres de tiers qui ne sont pas liés à la Banque ne sont proposées à la cliente ou au client que s'ils y ont consenti (voir point 3.1.1).

De plus amples informations au sujet du traitement des données se trouvent dans la politique de confidentialité sur le site Internet de la Banque (www.saanenbank.ch/fr).

1.15. Validité et résiliation

La relation commerciale entre la cliente ou le client et la Banque est conclue pour une durée indéterminée.

La Banque peut résilier la relation commerciale en tout temps avec effet immédiat.

1.16. Droit applicable et for

Dans la limite des prescriptions légales, toutes les relations juridiques entre les clientes et clients et la Banque (y c. les paiements internationaux) sont soumises exclusivement au droit matériel suisse, à l'exclusion des règles de conflits de lois et des traités internationaux.

Sauf dispositions légales impératives contraires, le for exclusif et lieu d'exécution est Saanen. Pour les clientes et clients domiciliés hors de Suisse, Saanen est également le for de poursuite.

2. Fonctions de paiement

2.1. Limites

Les clientes et clients peuvent consulter les limites en vigueur directement dans SBS TWINT.

La Banque se réserve le droit d'abaisser ou de relever cette limite en tout temps et d'introduire une limite supplémentaire, notamment pour des raisons réglementaires ou de sécurité.

2.2. Payer avec TWINT

Grâce à leur smartphone, les clientes et clients peuvent payer sans espèces aux caisses des commerces dûment équipés, aux distributeurs automatiques, sur Internet, dans d'autres apps, en enregistrant TWINT comme mode de paiement chez certains commerçants, avec des services à valeur ajoutée, auprès d'émetteurs de factures et auprès d'autres utilisateurs TWINT dans le cadre des limites applicables.

Lors d'un paiement, le montant correspondant est directement débité du compte bancaire connecté. Le solde disponible sur le compte doit atteindre au moins le montant de la transaction.

Dans les paramètres de SBS TWINT, les clientes et clients peuvent librement choisir le montant à partir duquel un paiement ne peut s'effectuer qu'après confirmation expresse. Cette limite peut être modifiée en tout temps. Cette disposition ne s'applique pas aux paiements, même récurrents (abonnements), auprès de commerçants et d'émetteurs de factures pour lesquels TWINT a été enregistré comme moyen de paiement et les paiements ont été autorisés de manière globale, indépendamment du montant. Dans de tels cas, le paiement s'effectue automatiquement selon le processus de traitement défini par le commerçant.

En enregistrant TWINT comme mode de paiement, la cliente ou le client autorise un commerçant ou l'émetteur de factures à débiter directement le montant correspondant par SBS TWINT sans devoir

autoriser chaque débit séparément. Cette disposition s'applique également à des transactions récurrentes, comme par ex. un abonnement. L'enregistrement de TWINT comme mode de paiement nécessite un enregistrement préalable auprès du commerçant ou de l'émetteur de factures. Aucune distinction n'est faite entre une transaction unique et des transactions récurrentes, comme par ex. pour un abonnement. La cliente ou le client peut révoquer l'autorisation accordée en tout temps dans SBS TWINT. Les enregistrements venus à expiration ou désactivés peuvent uniquement être renouvelés auprès du commerçant ou de l'émetteur de factures.

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

Les paiements de factures sont traités avec un certain décalage de temps par le système de paiement TWINT. Ce décalage peut s'élever jusqu'à une semaine. Il est de la responsabilité de la cliente ou du client de veiller à ce que le paiement à l'émetteur de facture s'effectue dans les délais. Aucune résolution d'un paiement de facture n'est possible en aucun cas. En cas de contestation, les clientes et clients doivent s'entendre directement avec l'émetteur de factures concerné.

Dans le cadre de paiements P2P à d'autres utilisateurs TWINT, la cliente ou le client peut également transmettre des messages et/ou des images. Il est interdit d'envoyer via TWINT des messages ou des images dont le contenu est choquant ou illégal ainsi que d'importuner d'autres utilisateurs TWINT par le biais de cette fonction.

2.3. Débit des paiements

Les clientes et clients reconnaissent tous les paiements P2M et P2P ainsi que les paiements de factures qui ont été effectués avec SBS TWINT depuis leur Smartphone et qui ont été enregistrés dans le système de paiement TWINT en tant que paiements, et ce même si ces paiements ont été effectués sans leur consentement.

2.4. Tarifs et rémunérations de tiers

L'installation de SBS TWINT et l'utilisation des fonctions de base sont en principe gratuites. Les frais éventuels pour d'autres services sont affichés préalablement aux clientes et clients dans SBS TWINT.

Pour les paiements P2M, les paiements de factures et l'utilisation de services à valeur ajoutée, la Banque peut toucher certaines rémunérations de tiers. Ces rémunérations de tiers sont décrites ici de manière détaillée. Elles permettent à la banque de proposer une utilisation en principe gratuite de SBS TWINT. La cliente ou le client renonce à se faire rembourser toute rémunération de

tiers que la Banque a reçue par le passé ou pourrait recevoir à l'avenir.

3. Services à valeur ajoutée

3.1. Campagnes de «marketing mobile»

3.1.1. Diffusion de campagnes

La Banque peut diffuser des annonces (par ex. des informations au sujet de SBS TWINT ou de la publicité), coupons, cartes de fidélité et autres campagnes (ci-après: «campagnes») à l'attention des clientes et clients via SBS TWINT, où ceux-ci peuvent être consultés, gérés et utilisés.

On distingue à ce propos les types de campagnes suivants:

- les campagnes menées par la Banque pour son propre compte ou en collaboration avec un prestataire tiers (ci-après «campagnes SBS»);
- les campagnes de TWINT SA ou du système de paiement TWINT lui-même (ci-après: «campagnes de TWINT»);
- les campagnes de TWINT SA en collaboration avec un prestataire tiers (ci-après: «campagnes à valeur ajoutée de Twint»);
- les campagnes de prestataires tiers (ci-après: «campagnes de prestataires tiers»).

Contrairement aux campagnes SBS, aux campagnes de TWINT et aux campagnes à valeur ajoutée de TWINT, la diffusion, l'affichage, la gestion et l'utilisation de campagnes de prestataires tiers requièrent le consentement exprès de la cliente ou du client, donné en procédant à l'activation dans SBS TWINT. Par l'activation, la cliente ou le client accepte ainsi expressément que la Banque puisse analyser des données supplémentaires pour la diffusion personnalisée de campagnes. Ce consentement peut être révoqué en tout temps dans SBS TWINT. Cette révocation a pour effet de mettre fin à la diffusion de campagnes de prestataires tiers, de supprimer définitivement toutes les campagnes de prestataires tiers activées et de mettre fin à la possibilité de bénéficier des avantages et réductions liés le cas échéant à ces campagnes.

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

3.1.2. Durée de validité des campagnes

Les campagnes ne sont valables que tant qu'elles sont affichées dans SBS TWINT.

Certaines campagnes doivent être activées préalablement dans SBS TWINT avant de pouvoir être utilisées. Le cas échéant, cette disposition est indiquée dans la campagne concernée. Les campagnes activées peuvent être désactivées par TWINT SA si elles n'ont pas été utilisées dans un certain délai.

D'autres campagnes peuvent être utilisées sans activation préalable dans SBS TWINT. De nombreuses campagnes ne peuvent être utilisées que lors du paiement avec SBS TWINT.

L'activation d'une campagne ou la réception d'une campagne pouvant être utilisée sans activation ne donne pas automatiquement droit à un rabais ou un avantage pécuniaire, car le nombre d'utilisations peut être limité par les prestataires tiers impliqués. Le cas échéant, cette disposition est indiquée dans la campagne concernée.

Lors de l'utilisation d'une campagne avec un rabais, celui-ci sera soit directement déduit du montant à payer soit remboursé sous la forme d'un crédit cashback une fois le paiement effectué. TWINT SA est en droit de retenir le versement du crédit cashback jusqu'à ce que celui-ci atteigne CHF 10 ou plus, ou de refuser le versement en cas de soupçon de fraude.

3.2. Cartes client

Les clientes et clients ont la possibilité d'enregistrer des badges de collaborateur, des programmes de fidélisation de la clientèle et d'autres offres préférentielles de prestataires tiers (ci-après: «cartes client») dans SBS TWINT. Les cartes client enregistrées peuvent être supprimées en tout temps de SBS TWINT.

Par l'enregistrement ou l'activation d'une carte client dans SBS TWINT, la cliente ou le client consent expressément à l'utilisation de la carte client. Celle-ci sera ensuite automatiquement intégrée dans le processus de paiement avec SBS TWINT pour autant que cela soit techniquement possible pour l'émetteur de carte client concerné. D'autres cartes client doivent être présentées manuellement chez le commerçant.

TWINT SA peut également supprimer des cartes client enregistrées dans SBS TWINT lorsque la carte client n'est plus valable ou qu'elle n'est de manière générale plus disponible pour être enregistrée dans SBS TWINT.

Les clientes et clients prennent note que les avantages associés à l'utilisation de certaines cartes client seront diffusés directement dans SBS TWINT sous forme de campagnes. Les clientes et clients ne reçoivent de telles campagnes que s'ils ont préalablement accepté la diffusion d'offres de tiers (voir chiffre 3.1.1).

3.3. Fonctions partenaires et autres fonctions

Dans le domaine «fonctions partenaires», les clientes et clients ont la possibilité de bénéficier des services qui y sont énoncés. Certains clients et certaines clientes peuvent utiliser la fonction «Payer plus tard».

Ces services sont en principe fournis par des tiers. Les conditions contractuelles séparées relatives au service utilisé sont applicables en conséquence. La Banque décline toute responsabilité pour ces offres. En cas de contestation, les clientes et clients doivent s'adresser directement au prestataire concerné.

3.4. Autres services à valeur ajoutée

Parallèlement aux campagnes, aux cartes client, aux «fonctions partenaires» et à la fonction «Payer plus tard», la Banque peut

proposer en tout temps d'autres services à valeur ajoutée dans SBS TWINT et, le cas échéant, prévoir des conditions contractuelles séparées pour ces services.

3.5. Responsabilité pour les services à valeur ajoutée

Le prestataire tiers concerné est responsable des contenus, offres et notifications des campagnes de tiers, des cartes client, des «fonctions partenaires», de la fonction «Payer plus tard» et des éventuels autres services à valeur ajoutée dans SBS TWINT. La Banque décline toute responsabilité à cet égard et n'a aucune influence sur la fourniture des services proposés par le prestataire tiers.

En outre, la Banque décline toute responsabilité pour les campagnes qui ne peuvent pas être échangées auprès du prestataire tiers ou pour l'absence de fourniture de rabais ou d'avantages en rapport avec l'enregistrement de cartes client, comme par ex. des rabais non accordés à des collaborateurs ou des points de fidélité en suspens, perdus ou manquants.

La Banque s'efforce de mettre à disposition l'utilisation de services à valeur ajoutée dans SBS TWINT sans perturbation ni interruption. Toutefois, la Banque ne peut en garantir le bon fonctionnement 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 fonctionne plus lors du processus de paiement. La cliente ou le client supporte les dommages éventuels résultant de telles interruptions.

3.6 Droit d'accès et d'information

Les questions générales en rapport avec la protection des données peuvent être adressées à la Banque à l'adresse indiquée ci-dessous ou par e-mail à l'adresse info@saanenbank.ch. Des renseignements sur les données traitées par la banque peuvent également être demandés à l'adresse spécifiée. Afin de garantir une réponse rapide à la demande, une copie du passeport ou de la carte d'identité doit être jointe à la lettre signée.

Des détails supplémentaires sur le traitement des données sensibles par la banque peuvent être consultés sur www.saanenbank.ch/fr/a-notre-propos/protection-des-donnees.

SB Saanen Bank AG, Protection des données, Bahnhofstrasse 2, 3792 Saanen

Saanen, octobre 2024