Nutzungsbedingungen TWINT

1. Allgemeines

1.1. Geltungsbereich

Die vorliegenden Nutzungsbedingungen regeln die Verwendung von TWINT und die Nutzung der von der Bank hierfür zur Verfügung gestellten TWINT App. Die Dokumente «Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)» sowie «Nutzungsbedingungen Digital Banking» gelten sinngemäss. Sämtliche Unterlagen sind auf unserer Homepage unter Quicklinks, Dokumente & Rechtliches abrufbar. Mit der erstmaligen Verwendung der App erklären sich Kundinnen und Kunden mit den vorliegenden Nutzungsbedingungen einverstanden. Die Bank kann diese jederzeit anpassen.

1.2. Dienstleistungen

Die TWINT App kann von Kundinnen und Kunden verwendet werden, um bargeldlos im Rahmen der geltenden Limiten:

- Zahlungen zwischen TWINT Nutzern durchzuführen («P2P-Zahlung»);
- als Zahlungsmittel für sofort ausgeführte Zahlungen im stationären Handel, an Automaten, im Internet, in anderen Apps, durch Hinterlegung als TWINT Zahlungsart und bei vergleichbaren Lösungen bei autorisierten Händlern oder Dienstleistungsanbietern, die TWINT als Zahlungsmittel akzeptieren (nachfolgend «Händler»), eingesetzt zu werden («P2M-Zahlung»). P2M-Zahlungen umfassen keine Rechnungszahlungen; und
- Rechnungen von gewissen Händlern («Rechnungssteller») über das TWINT Zahlungssystem zu bezahlen, wobei die Ausführung der Zahlung zu einem vordefinierten Zeitpunkt erfolgt («Rechnungszahlung»). Rechnungszahlungen umfassen die Bezahlung von Einzahlungsscheinen mit QR-Code («TWINT Rechnung») sowie automatisierte Zahlungen auf Basis eines Direktlastschriftmandats («TWINT Direktlastschrift»).

Darüber hinaus bietet die Bank verschiedene Mehrwertleistungen an, welche weiter unten näher beschrieben sind.

1.3. Technische Voraussetzungen

Die TWINT App darf nur von einem offiziellen App-Store bezogen werden. Benötigt wird ein Smartphone, das (i) mit dem Betriebssystem iOS oder Android ausgerüstet ist und (ii) die im jeweiligen offiziellen App-Store angegebenen Anforderungen erfüllt.

Die Nutzung der Zahlungsfunktion und der Mehrwertleistungen erfordert eine aktive Internetverbindung.

1.4. Registrierung und Identifizierung

Zur Nutzung der TWINT App sind die Kundinnen und Kunden verpflichtet, sich in der TWINT App zu registrieren und die verlangten Informationen zur Verfügung zu stellen. Die Bank behält sich vor, zur Erfüllung regulatorischer Vorgaben jederzeit weitere Informationen zu verlangen. Mit der Registration bestätigt die Kundin bzw. der Kunde, die rechtmässige Nutzerin bzw. Nutzer der Telefonnummer und des Smartphones zu sein.

Bei einer Änderung der bei der Registrierung angegebenen Daten müssen diese unverzüglich in der TWINT App aktualisiert werden.

Die Bank behält sich vor, Registrierungsgesuche ohne Angabe von Gründen abzulehnen bzw. bereits erfolgte Registrationen wieder rückgängig zu machen.

1.5. Geheimhaltung

Die Bank behandelt den Umstand der Geschäftsbeziehung mit der Kundin bzw. dem Kunden sowie daraus resultierende Daten (z. B. Name, Adresse, Transaktionsdaten) grundsätzlich vertraulich.

Sie ist berechtigt, diese Informationen an Dritte bekanntzugeben, soweit dies zur Erbringung von Dienstleistungen erforderlich ist, namentlich an Zahlungsempfänger, Payment Service Provider oder andere von der Bank beigezogene Dienstleister. Die Bank verpflichtet sich zu einer sorgfältigen Auswahl, Instruktion und Kontrolle der beigezogenen Dienstleister.

Die Vertraulichkeitspflicht der Bank ist insbesondere in den folgenden Fällen aufgehoben bzw. eingeschränkt:

- Wahrnehmung gesetzlicher Auskunftspflichten und Erfüllung regulatorischer Vorgaben, einschliesslich Meldepflichten im Bereich Geldwäschereibekämpfung und Terrorismusfinanzierung;
- Durchsetzung und Inkasso von Forderungen der Bank;
- Gerichtliche und behördliche Verfahren, einschliesslich Amts- und Rechtshilfeverfahren;
- Erbringung von Support-Dienstleistungen;
- Wahrung sonstiger berechtigter Interessen der Bank, soweit das Interesse an der Bekanntgabe das Geheimhaltungsinteresse der Kundin bzw. des Kunden überwiegt.

Im Übrigen gelten die Bestimmungen zum Datenschutz der vorliegenden Nutzungsbedingungen.

1.6. Nutzung der TWINT App und Missbräuche

Die Nutzung der TWINT App ist ausschliesslich für private Zwecke bestimmt. Eine kommerzielle Verwendung ist nicht gestattet. Insbesondere dürfen Kundinnen und Kunden die TWINT App nicht dazu verwenden, P2P-Zahlungen im Zusammenhang mit dem gewerbsmässigen Verkauf von Waren (inkl. digitale Güter und Kryptowährungen) oder der Erbringung von Dienstleistungen zu empfangen.

Die TWINT App darf ausschliesslich durch die Kundin bzw. den Kunden persönlich genutzt werden. Die Kundin bzw. der Kunde ist nicht berechtigt:

- die Zugangsdaten zur TWINT App (namentlich Login-Daten, Passwörter, PIN oder andere Authentifizierungsmerkmale) an Dritte weiterzugeben oder Dritten zugänglich zu machen; oder
- Dritten in irgendeiner Form Zugang zur TWINT App zu gewähren oder deren Nutzung zu ermöglichen.

Weicht die Nutzung der TWINT App erheblich vom üblichen Gebrauch ab oder bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens, kann die Bank die Leistungserbringung ohne Vorankündigung entschädigungslos ändern, einschränken oder einstellen, den Vertrag frist- und entschädigungslos kündigen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen. Dasselbe gilt im Falle von unzutreffenden oder unvollständigen Angaben der Kunden bei der Registrierung.

1.7. Sorgfalts- und andere Pflichten der Kundinnen und Kunden

Die Kundinnen und Kunden müssen beim Umgang mit der TWINT App insbesondere folgende Pflichten einhalten:

- Pro Kunde darf nur ein TWINT Konto in der TWINT App eröffnet werden.
- Das Smartphone ist vor unbefugter Benutzung oder Manipulation zu schützen (z. B. mittels Geräte- bzw. Displaysperre).
- Die Zugangsdaten sind sorgfältig aufzubewahren und vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Insbesondere ist der Code für die Nutzung der TWINT App und der Code für die Verifizierung geheim zu halten, darf nicht zusammen mit dem Smartphone aufbewahrt werden und darf nicht aus leicht ermittelbaren Kombinationen (Mobile-Nummer, Geburtsdatum usw.) bestehen.

- Hat die Kundin bzw. der Kunde den Verdacht, dass eine unberechtigte Drittpartei sich Zugang zur TWINT App verschafft hat, oder bei einem Verlust des Smartphones, ist die Bank umgehend zu benachrichtigen.
- Im Schadenfall haben die Kundinnen und Kunden nach bestem Wissen zur Aufklärung des Falls und zur Schadensminderung beizutragen. Bei strafbaren Handlungen ist Anzeige bei der Polizei zu erstatten.
- Verbot des Jailbreaks (Ausschaltung der Sicherheitsstrukturen beim Smartphone zwecks Installation nicht offiziell verfügbarer Applikationen) bzw. der Einrichtung des Root-Zugriffs (Einrichtung eines Zugriffs auf Systemebene des Smartphones), sowie Verbot der Installation von nicht im offiziellen App-Store erhältlichen Apps, da dies das Smartphone für Viren und Malware anfälliger macht.
- Vor jeder Ausführung einer Zahlung sind die Angaben zum Zahlungsempfänger zu überprüfen, um Fehltransaktionen zu verhindern.
- Es ist dafür zu sorgen, dass der Kontakt zur Bank nicht abbricht. Kommt es zu einem Kontaktabbruch, so kann die Bank die ihr entstehenden Kosten für Adressnachforschungen, wie auch die besondere Behandlung und Überwachung von nachrichtenlosen Vermögenswerten, den Kundinnen und Kunden weiterbelasten.

Die Kundinnen und Kunden sind für die Verwendung (Nutzung) von TWINT bzw. ihres Smartphones selber verantwortlich und tragen sämtliche Folgen, die sich aus der Verwendung der TWINT App ergeben. Insbesondere werden Handlungen, die eine Drittperson unberechtigt mit der TWINT App einer Kundin bzw. eines Kunden vornimmt, der Kundin bzw. dem Kunden zugerechnet.

1.8. Haftung

Die Bank haftet nicht für die den Kundinnen und Kunden entstandenen Verluste oder Schäden aufgrund der Verwendung der TWINT App, insbesondere nicht für Verluste oder Schäden:

- aufgrund von Übermittlungsfehlern, technischen Störungen oder Defekten, Ausfällen und unberechtigten Zugriffen oder Eingriffen auf das Smartphone;
- die ganz oder teilweise auf einen Verstoss der Kundinnen und Kunden gegen die vorliegenden Nutzungsbedingungen oder anwendbare Gesetze zurückzuführen sind;
- aufgrund einer Störung oder Fehlers der TWINT App oder der verwendeten Hardware;
- aufgrund von Störungen, Unterbrechungen (inkl. für Systemwartungsarbeiten) oder Überlastungen der relevanten Informatiksysteme bzw. Netze;
- aufgrund von Zahlungen der Kundin bzw. des Kunden, die nicht oder verzögert verarbeitet werden;
- in Bezug auf Mehrwertleistungen;
- die auf Handlungen oder Unterlassungen von Dritten (inkl. Hilfspersonen der Bank) zurückzuführen sind;
- die auf einen Bedienungsfehler der Kundin bzw. des Kunden zurückzuführen sind und zu einer vom Kunden unbeabsichtigten Zahlung oder einem Direktlastschriftmandat führen;

es sei denn, diese Verluste oder Schäden sind auf grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Verschulden der Bank zurückzuführen. Die Bank ersetzt Sach- und Vermögensschäden je Schadenereignis, soweit gesetzlich zulässig, bis höchstens CHF 3'000.00.

Die Haftung für Folgeschäden, entgangenem Gewinn, Datenverluste ist, soweit gesetzlich zulässig, in jedem Fall ausgeschlossen.

1.9. Kommunikation

Die Kommunikation zwischen der Bank und den Kundinnen und Kunden erfolgt grundsätzlich über die TWINT App. Bei Bedarf kann die Bank die Kundinnen und Kunden auch ausserhalb der TWINT App kontaktieren. Kommunikation ausserhalb der TWINT App (z. B. per E-Mail oder SMS) erfolgt über Kanäle, deren Vertraulichkeit und Sicherheit nicht vollständig im Einflussbereich der Bank liegen.

Diese trifft angemessene Massnahmen zum Schutz solcher Kommunikation, kann jedoch die Vertraulichkeit und Sicherheit dieser Kanäle nicht gewährleisten.

1.10. Änderung Nutzungsbedingungen
Die Bank kann die Nutzungsbedingungen aus sachlichen Gründen ändern, insbesondere bei Änderungen der regulatorischen Anforderungen, der technischen Rahmenbedingungen oder der Kostenstruktur. Änderungen werden der Kundin bzw. dem Kunden auf geeignete Weise bekannt gegeben. Möchte die Kundin bzw. der Kunde den geänderten Nutzungsbedingungen nicht zustimmen, steht es ihr bzw. ihm frei, die Nutzung der TWINT App zu beenden. Wird die TWINT App weiterhin genutzt, gelten die geänderten Nutzungsbedingungen als angenommen.

1.11. Vorbehalt gesetzlicher Regelungen und Beschränkung der Dienstleistungen
Die Benutzung der Dienstleistungen aus dem Ausland kann lokalen rechtlichen Restriktionen unterliegen oder unter Umständen Regeln des ausländischen Rechts verletzen. Die Zahlungsfunktion ist grundsätzlich auf das Hoheitsgebiet der Schweiz beschränkt und darf im Ausland nicht in Anspruch genommen werden.

Die Bank behält sich vor, das Angebot in der TWINT App jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ändern, zu beschränken oder vollständig einzustellen, insbesondere aufgrund rechtlicher Anforderungen, technischen Problemen, zwecks Verhinderung von Missbräuchen, auf behördliche Anordnung oder aus Sicherheitsgründen.

Die Bank kann nach eigenem Ermessen und ohne vorherige Ankündigung die Nutzung der TWINT App für einzelne Kundinnen und Kunden einschränken oder unterbinden, Zahlungen nicht oder nur verzögert verarbeiten und eingehende Zahlungen zurückweisen, insbesondere wo dies nach Auffassung der Bank aus rechtlichen Gründen oder solchen, die die Reputation betreffen, angezeigt ist, bei IT-gestützten Angriffen, bei Missbrauch oder bei Betrugsverdacht. Im Verlaufe der Dauer der Geschäftsbeziehung können Umstände eintreten, welche die Bank verpflichten, Vermögenswerte zu sperren, die Geschäftsbeziehung einer zuständigen Behörde zu melden oder abzubrechen.

Die Kundinnen und Kunden sind verpflichtet, der Bank auf Verlangen Auskünfte zu erteilen, welche die Bank benötigt, um den gesetzlichen oder internen Abklärungs- oder Meldepflichten nachzukommen.

1.12. Geistiges Eigentum
Für die Dauer des Vertrages erhalten die Kundinnen und Kunden das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zur Nutzung der TWINT App. Inhalt und Umfang dieses Rechts ergeben sich aus den vorliegenden Nutzungsbedingungen. Alle Immaterialgüterrechte verbleiben bei der Bank oder den berechtigten Dritten.

1.13. Datenschutz
Die Bank verpflichtet sich hinsichtlich der Beschaffung, Bearbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten der Kundinnen und Kunden die Bestimmungen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung einzuhalten.

Die Kundin bzw. der Kunde ist ausdrücklich damit einverstanden, dass die Transaktionsdaten zu Marketing- und Werbezwecken ausgewertet werden und somit das Nutzungsverhalten der Kundin bzw. des Kunden analysiert wird. Dazu gehören Daten und Informationen zum Händler/Rechnungssteller, zum Zeitpunkt, zur Art und zum Betrag der mit der TWINT App getätigten Transaktionen. Zudem wird erfasst und ausgewertet, welche Angebote die Kundin bzw. der Kunde in der TWINT App anschaut, aktiviert und einlöst. Die Bank hat keine Einsicht in den Inhalt des Warenkorbes der Kundin bzw. des Kunden und wertet solche Daten entsprechend auch nicht aus.

Die Analyse des Nutzungsverhaltens und der allfälligen weiteren Daten haben den Zweck, den Kundinnen und Kunden Angebote und Werbung zu mit der Bank oder der TWINT AG verbundenen Produkten und Dienstleistungen anzuzeigen, die die Kundinnen und Kunden möglicherweise interessieren könnten. Angebote von Dritten, die nicht mit der Bank oder der TWINT AG verbunden sind, werden der Kundin bzw. dem Kunden nur angezeigt, wenn das entsprechende Einverständnis gegeben wurde.

Weitere Informationen zu den Datenbearbeitungen finden sich in der Datenschutzerklärung, welche auf der Webseite der Bank unter Quicklinks/Dokumente und Rechtliches abrufbar ist.

1.14. Dauer und Kündigung

Die Geschäftsbeziehung zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und der Bank wird für unbestimmte Dauer abgeschlossen. Die Kundinnen und Kunden können die Nutzung von TWINT jederzeit einstellen, die TWINT App löschen und ihr Konto durch die Bank saldieren lassen.

Die Bank kann die Geschäftsbeziehung jederzeit mit sofortiger Wirkung kündigen. Eine schriftliche Kündigung durch die Bank erfolgt an die zuletzt bekanntgegebene (E-Mail-) Adresse der Kundin bzw. des Kunden. Allfällig noch nicht ausgeführte Zahlungen werden soweit möglich storniert.

Erfolgt während eines ununterbrochenen Zeitraums von vier (4) Jahren keine Transaktion, ist die Bank berechtigt, die Geschäftsbeziehung jederzeit mit sofortiger Wirkung und ohne separate Mitteilung zu kündigen.

1.15. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Soweit gesetzlich zulässig, unterstehen alle Rechtsbeziehungen zwischen den Kundinnen und Kunden und der Bank (inkl. internationalen Zahlungen) ausschliesslich dem materiellen schweizerischen Recht, unter Ausschluss von Kollisionsrecht und unter Ausschluss von Staatsverträgen.

Unter dem Vorbehalt von entgegenstehenden, zwingenden gesetzlichen Bestimmungen ist ausschliesslicher Gerichtsstand und Erfüllungsort der Ort des Sitzes der Bank. Für Kundinnen und Kunden mit Wohnsitz ausserhalb der Schweiz ist dies auch Betreibungsort.

2. Zahlungsfunktionen

2.1. Limiten

Für das Senden und Empfangen von P2P-Zahlungen sowie das Vornehmen von P2M- und Rechnungszahlungen bestehen verschiedene regulatorische und sicherheitstechnische Limiten. Die geltenden Limiten sind in der Twint App ersichtlich oder können bei der Bank erfragt werden. Die Limiten gelten pro Person. Im Falle einer Überschreitung der Limiten kann die Bank die Nutzung der App einschränken.

Die Bank behält sich vor, diese Limiten jederzeit zu senken oder zu erhöhen bzw. zusätzliche Limiten einzuführen, insbesondere aus regulatorischen sowie Sicherheitsgründen.

2.2. Zahlen mit TWINT

Bei jeder Zahlung über die TWINT App wird der entsprechende Betrag direkt vom Konto abgebucht. Es muss mindestens über Guthaben in Höhe des Transaktionsbetrags verfügbar sein.

2.2.1. P2P-Zahlungen
Bei P2P-Zahlungen kann die Kundin bzw. der Kunde zusätzlich Nachrichten und/oder Bilder mitsenden. Es ist untersagt, Nachrichten oder Bilder mit anstössigem oder illegalem Inhalt über TWINT zu versenden bzw. andere TWINT Nutzer über diese Funktion zu belästigen.

2.2.2. P2M-Zahlungen
Die Kundinnen und Kunden können in den Einstellungen der TWINT App frei wählen, ab welchem Betrag eine Zahlung nur nach ausdrücklicher Bestätigung erfolgen soll. Die entsprechende Limite kann jederzeit angepasst werden. Davon ausgenommen sind Zahlungen – auch wiederkehrende (Abonnement) – bei Händlern, bei welchen TWINT als Zahlungsart hinterlegt wurde.

Bei der Hinterlegung von TWINT als Zahlungsart, ermächtigt die Kundin bzw. der Kunde einen Händler, den entsprechenden Betrag direkt vom Konto abzubuchen, ohne dass einzelne Belastungen autorisiert werden müssen. Dies können auch wiederkehrende Transaktionen sein (z. B. Abonnements). Die Hinterlegung setzt eine Registrierung beim Händler voraus. Eine solche Ermächtigung kann in der TWINT App jederzeit widerrufen werden. Abgelaufene oder deaktivierte Registrierungen können nur beim Händler erneuert werden.

Bei Bezahlung via Vorautorisierung ermächtigt die Kundin bzw. der Kunde einen Händler, eine spätere Belastung zu tätigen (unabhängig von der Höhe des Betrages). Der effektive Betrag steht zum Zeitpunkt der Vorautorisierung nicht fest und wird erst nach Leistungsbezug definitiv bestätigt (z. B. Transaktionen an Tankautomaten).

2.2.3. Rechnungszahlung: Allgemein
Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Rechnungszahlungen über eine Kette von Zahlungsversprechen der am TWINT Zahlungssystem beteiligten Parteien abgewickelt werden. Wird ein von der Kundin bzw. dem Kunden bezahlter Betrag infolge einer Insolvenz einer an der Abwicklung beteiligten Partei nicht an den Händler weitergeleitet, so kann die zugrunde liegende Forderung des Händlers gegenüber der Kundin bzw. dem Kunden bestehen bleiben. In diesem Fall trägt die Kundin bzw. der Kunde das Risiko, den Rechnungsbetrag gegenüber dem Händler erneut bezahlen zu müssen (Doppelzahlungsrisiko). Ein Anspruch der Kundin bzw. des Kunden gegenüber der Bank auf Rückerstattung oder Gutschrift des betreffenden Betrags besteht in einem solchen Fall nicht.

2.2.4. Rechnungszahlung: TWINT Direktlastschrift
Die Kundinnen und Kunden können einem Händler mittels Direktlastschriftmandat erlauben, automatisierte Beträge abzubuchen (Belastungsermächtigung). Die Erstellung des Mandats erfolgt in der TWINT App.

Die Kundin bzw. der Kunde kann eine geplante Abbuchung vor deren Ausführung ablehnen (Ablehnung). Die Ablehnung bewirkt die vollständige Löschung der betreffenden Zahlungsanweisung. Das zugrunde liegende Direktlastschriftmandat bleibt von der Ablehnung unberührt.

Nach erfolgter Ausführung kann die Kundin bzw. der Kunde innerhalb von 30 Kalendertagen (laufend ab der Autorisierung der Transaktion durch die Bank) in der TWINT App Widerspruch gegen die Transaktion erheben. Bei einem gültigen Widerspruch wird eine Rückbelastungstransaktion über den vollen Transaktionsbetrag ausgelöst. Diese Rückbelastungstransaktion ist eine eigenständige Transaktion und hebt die ursprüngliche TWINT Direktlastschrift-Transaktion nicht auf.

Nach einem Widerspruch gemäss obigem Absatz zeigt die Bank die Transaktion mit entsprechendem Status an. Diese Anzeige ist rein informativer Natur und begründet keinen Anspruch auf sofortige

Auszahlung. Die Anzeige kann bis zur definitiven Gutschrift aktualisiert, angepasst oder aufgehoben werden.

Die Bank schreibt den widersprochenen Betrag definitiv gut, sobald diese das Geld erhält. Falls dieses Geld ausnahmsweise nicht bei der Bank ankommt, kann diese die Anzeige wieder entfernen und ist nicht verpflichtet, den Betrag gutzuschreiben. Das kann insbesondere der Fall sein, wenn eine an der Zahlung beteiligte Partei – etwa der Zahlungsdienstleister des Händlers (Acquirer) oder der Rechnungssteller-Dienst (Billing CSP) – in schwere finanzielle oder aufsichtsrechtliche Schwierigkeiten gerät, wie z. B.:

- Zahlungen werden allgemein gestoppt oder Konten gesperrt.
- Ein Verfahren zur Sanierung, Abwicklung oder Liquidation wird eingeleitet oder ein Konkurs- oder ein ähnliches Verfahren wird eröffnet.
- Es werden behördliche Schutzmassnahmen angeordnet.

In einem solchen Fall informiert die Bank die betroffene Kundin bzw. den betroffenen Kunden umgehend über die Hintergründe. Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Bank nicht verpflichtet ist, den widersprochenen Betrag gutzuschreiben, wenn die Bank das Geld nicht erhält.

2.2.5. Rechnungszahlung: TWINT Rechnung

TWINT Rechnungen werden vom TWINT Zahlungssystem mit einer zeitlichen Verzögerung verarbeitet. Diese Verzögerung kann bis zu 2 Arbeitstage betragen. Es obliegt der Kundin bzw. dem Kunden, die fristgerechte Zahlung an den Rechnungssteller sicherzustellen.

Die Kundinnen und Kunden können ein Datum für die Auslösung der Zahlung festlegen. Eine solche Festlegung ist bis zu 90 Tage im Voraus möglich. Das frühestmögliche Auslösungsdatum ist jeweils der Folgetag der Initiierung. Bevor eine Zahlung ausgelöst wurde, können das Datum der Ausführung und der Betrag geändert oder die Zahlung gelöscht werden.

Ein Widerspruch einer bereits ausgelösten TWINT Rechnung ist nicht möglich. Die Kundinnen und Kunden haben sich bei Beanstandungen direkt mit dem entsprechenden Rechnungssteller zu einigen.

Je nachdem, welche Informationen bereits auf dem Einzahlungsschein vorhanden sind, muss die Kundin bzw. der Kunde noch den Rechnungsbetrag, den Schuldner und/oder die Zahlungsreferenz im Formular ergänzen. Die Bank haftet nicht für fälschlich überwiesene Beträge.

2.3. Belastung der Zahlungen

Die Kundinnen und Kunden anerkennen sämtliche P2P-, P2M- und Rechnungszahlungen, welche ihrem Konto belastet und vom TWINT Zahlungssystem als Zahlung registriert wurden, selbst wenn diese Zahlungen ohne ihre Zustimmung erfolgt sind.

2.4. Preise und Drittvergütungen

Allfällig anfallende Gebühren für Dienstleistungen werden den Kundinnen und Kunden vorgängig in der TWINT App angezeigt.

Bei P2M- und Rechnungszahlungen und der Inanspruchnahme von Mehrwertleistungen erhält die Bank unter Umständen gewisse Vergütungen von Dritten. Die Bank in ihrer Rolle als Herausgeberin der TWINT App kann unter gewissen Bedingungen zwischen 0% bis 5% des Transaktionsbetrages erhalten. Die Kundin bzw. der Kunde verzichtet auf die Erstattung sämtlicher Drittvergütungen, welche die Bank in der Vergangenheit erhalten hat und in Zukunft erhalten könnte.

2.5. Verrechnung

Die Kundinnen und Kunden erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass die Bank offene Forderungen gegenüber ihnen mit den bei der Bank bestehenden Guthaben verrechnen kann.

3. Mehrwertleistungen

3.1. «Mobile-Marketing-Kampagnen»

3.1.1. Ausspielung von Kampagnen

Die Bank kann den Kundinnen und Kunden Anzeigen (z. B. Informationen zur TWINT App oder Werbung), Coupons, Stempelkarten und weitere Kampagnen (nachfolgend «Kampagnen») in der TWINT App ausspielen, wo diese gesehen, verwaltet und eingelöst werden können.
Hierbei werden folgende Typen von Kampagnen unterschieden:

- Kampagnen der Bank oder des TWINT Zahlungssystems in eigener Sache (nachfolgend «TWINT Kampagnen»).
- Kampagnen von der Bank zusammen mit einem Drittanbieter (nachfolgend «TWINT Mehrwert-Kampagnen»).
- Kampagnen eines Drittanbieters (nachfolgend «Drittanbieter Kampagnen»).

Im Gegensatz zu den TWINT Kampagnen und TWINT Mehrwert-Kampagnen setzt die Ausspielung, Anzeige, Verwaltung und Einlösung von Drittanbieter Kampagnen voraus, dass die Kunden bzw. der Kunde durch Aktivierung in der TWINT App die ausdrückliche Zustimmung hierzu erteilt. Mit der Aktivierung erklärt sich die Kundin bzw. der Kunde sodann ausdrücklich damit einverstanden, dass die Bank weitere Daten für die personalisierte Ausspielung von Kampagnen auswerten kann. Diese Zustimmung kann in der TWINT App jederzeit widerrufen werden. Der Widerruf hat zur Folge, dass keine Drittanbieter-Kampagnen mehr ausgespielt werden, alle aktivierten Drittanbieter Kampagnen unwiderruflich gelöscht werden und von den damit allfällig verbundenen Vergünstigungen und Vorteilen nicht mehr profitiert werden kann.

Kampagnen können spezifische Teilnahmebedingungen vorsehen. Bei einer Aktivierung bzw. Einlösung einer entsprechenden Kampagne gelten die Teilnahmebedingungen als akzeptiert.

3.1.2. Geltungsdauer von Kampagnen

Kampagnen sind nur so lange gültig, wie sie in der TWINT App angezeigt werden.

Es gibt Kampagnen, die vorgängig in der TWINT App aktiviert werden müssen, bevor sie eingelöst werden können. Dies ist auf der jeweiligen Kampagne entsprechend vermerkt. Aktivierte Kampagnen können von der Bank deaktiviert werden, wenn sie innerhalb einer gewissen Frist nicht eingelöst wurden.

Andere Kampagnen können eingelöst werden, ohne dass sie vorgängig in der TWINT App aktiviert werden müssen. Viele Kampagnen können nur bei der Bezahlung mit der TWINT App eingelöst werden. Die Aktivierung einer Kampagne bzw. der Erhalt einer Kampagne, die ohne Aktivierung eingelöst werden kann, berechtigt nicht in jedem Fall zum Bezug eines Rabatts oder eines geldwerten Vorteils, da die Anzahl der Einlösungen durch involvierte Drittanbieter limitiert werden kann. Dies ist auf der jeweiligen Kampagne entsprechend vermerkt.

Bei der Einlösung einer Kampagne mit einem Rabatt wird der Rabatt entweder direkt vom zu bezahlenden Betrag abgezogen oder nach erfolgter Zahlung in Form eines Cashback-Guthabens zurückerstattet. Die Bank ist berechtigt, die Auszahlung zu verzögern, bis das Cashback-Guthaben eine gewisse Schwelle erreicht, oder die Auszahlung bei Betrugsverdacht zu verweigern.

3.2. Kundenkarten

Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit, ausgewählte Mitarbeiterausweise, Kundenbindungsprogramme und andere Vorteilsangebote von Drittanbietern (nachfolgend «Kundenkarten») in der TWINT App zu hinterlegen. Hinterlegte Kundenkarten können jederzeit wieder aus der TWINT App entfernt werden.

Mit der Hinterlegung oder Aktivierung einer Kundenkarte in der TWINT App gibt die Kundin oder der Kunde seine ausdrückliche Einwilligung zur Verwendung der Kundenkarte ab. Diese wird in der Folge automatisch in den Zahlungsprozess mit der TWINT App einbezogen, sofern dies durch den jeweiligen Herausgeber der Kundenkarte technisch möglich ist. Andere Kundenkarten müssen manuell beim Händler vorgewiesen werden.

Die Bank kann hinterlegte Kundenkarten aus der TWINT App entfernen, wenn die Kundenkarte abläuft oder die Kundenkarte generell nicht mehr für die Hinterlegung in der TWINT App zur Verfügung steht. Kundinnen und Kunden nehmen zur Kenntnis, dass bei gewissen Kundenkarten die mit dem Einsatz der Kundenkarte verbundenen Vorteile in Form von Kampagnen direkt in der TWINT App ausgespielt werden. Die Kundinnen und Kunden erhalten solche Kampagnen nur dann, wenn sie vorgängig der Ausspielung von Angeboten Dritter zugestimmt haben.

3.3. Partner- und andere Funktionen

Im Bereich «Partner-Funktionen» haben Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, die dort aufgeführten Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Gewisse Kundinnen und Kunden können die Funktion «Später bezahlen» nutzen.

Diese Dienstleistungen werden grundsätzlich von Dritten erbracht. Es gelten die massgeblichen separaten Vertragsbedingungen für die jeweilige in Anspruch genommene Dienstleistung. Die Bank übernimmt keine Haftung für diese Angebote. Bei Beanstandungen haben sich die Kundinnen und Kunden direkt an den entsprechenden Anbieter zu wenden.

Im Bereich «Partner-Funktionen» haben Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, das Feature «Benefits» in Anspruch zu nehmen. Dieses Feature erlaubt die Anzeige und Nutzung von Stempel-Rabattkarten und Coupons von Händlern.

Die Anzeige, Verwaltung und Einlösung von solchen Stempel-, Rabattkarten und Coupon setzt voraus, dass die Kunden bzw. der Kunde durch Aktivierung in der TWINT App die ausdrückliche Zustimmung hierzu erteilt haben. Mit der Aktivierung erklärt sich die Kundin bzw. der Kunde sodann ausdrücklich damit einverstanden, dass die Bank weitere Daten für die personalisierte Ausspielung von solchen Stempel-, Rabattkarten und Coupons auswerten kann. Die Kundin bzw. der Kunde kann weitere Präferenzen setzen, um die ausgespielten Stempel-, Rabattkarten und Coupons weiter zu personalisieren. Diese Zustimmung kann in der TWINT App jederzeit widerrufen werden. Der Widerruf hat zur Folge, dass das Feature «Benefits» nicht mehr genutzt werden kann.

3.4. TWINT ID

Die Bank bietet unter dem Namen «TWINT ID» eine Mehrwertleistung an, die es ermöglicht, ein Kundenprofil anzulegen und dieses bei verschiedenen Dienstleistungen zu verwenden. Es gelten hierfür separate Geschäftsbedingungen. Diese können unter www.twint.ch/Rechtliches abgerufen werden.

3.5. Weitere Mehrwertleistungen

Die Bank kann jederzeit weitere Mehrwertleistungen in der TWINT App anbieten und dafür gegebenenfalls separate Vertragsbedingungen vorsehen.

3.6. Haftung für Mehrwertleistungen

Für Inhalte, Angebote, Meldungen von Drittanbieter-Kampagnen, Kundenkarten, «Partner-Funktionen», die Funktionen «Später bezahlen» und «Benefits» sowie allfälligen weiteren Mehrwertleistungen in der TWINT App ist der jeweilige Drittanbieter oder Händler verantwortlich. Die Bank haftet hierfür nicht und hat keinen Einfluss auf die Erfüllung der vom Drittanbieter oder Händler angebotenen Leistungen. Insbesondere haftet die Bank nicht für Stempel-, Rabattkarten und Coupon im Feature «Benefits».

Auch haftet die Bank nicht für Kampagnen, welche beim Drittanbieter nicht eingelöst werden können, bzw. für nicht gewährte Vergünstigungen oder Vorteile im Zusammenhang mit der Hinterlegung von Kundenkarten, wie z. B. nicht gewährte Mitarbeitervergünstigungen oder ausstehende, entgangene oder verschwundene Treuepunkte.

Die Bank ist bemüht, die Nutzung der Mehrwertleistungen störungsfrei und ununterbrochen in der TWINT App zur Verfügung zu stellen. Die Bank kann dies aber nicht zu jeder Zeit gewährleisten. Im Falle eines Unterbruchs kann es unter anderem vorkommen, dass die automatische Einlösung von Rabatten oder das automatische Sammeln von Treuepunkten im Zahlungsprozess nicht mehr funktionieren. Die Kundin bzw. der Kunde trägt einen allfälligen aufgrund derartiger Unterbrüche entstehenden Schaden.