

## Bedingungen für die Benützung der Bank Avera TWINT App (AGB)

Dieser Text gilt sinngemäss ebenso für weibliche und mehrere Personen.

Ausgabe April 2024

### 1 Allgemeines

#### 1.1 Geltungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen für die Benützung der Bank Avera TWINT App (nachfolgend «Bedingungen» oder «AGB») regeln die Benützung der von der Bank Avera Genossenschaft (nachfolgend «Bank») für Privatpersonen in der Bank Avera TWINT App (nachfolgend «BAV TWINT App») bereitgestellten Dienstleistungen.

TWINT ist ein von der TWINT AG (nachfolgend «Zahlungssystem-Betreiberin» oder «TWINT AG») betriebenes Zahlungssystem. TWINT ist eine App, welche bargeldloses Bezahlen mittels eines mobilen Endgeräts wie z.B. Smartphone über das Zahlungssystem TWINT ermöglicht.

Diese Bedingungen gelten als akzeptiert, sobald der Kunde (nachfolgend «Nutzer» oder «Kunde») in der Bank Avera TWINT App das Einverständnis erklärt hat. In Ergänzung zu diesen besonderen Bedingungen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank, welche unter [bank-avera.ch/rechtliche-hinweise/basisdokumente](http://bank-avera.ch/rechtliche-hinweise/basisdokumente) eingesehen werden können.

#### 1.2 Dienstleistungen

Private Nutzer der BAV TWINT App können Zahlungen tätigen (a) an zugelassene Händler zum Erwerb von Waren oder Dienstleistungen (inklusive Spenden) oder (b) an andere Personen, welche die BAV TWINT App oder eine TWINT App eines anderen TWINT Anbieters verwenden. Die BAV TWINT App kann dem Nutzer weitere Dienstleistungen der Bank oder Dritter (z.B. Zahlungssystem-Betreiberin oder Händler) zur Verfügung stellen (z.B. Hinterlegung von Kundenkarten zum Sammeln von Kundenpunkten, Rabattaktionen, Couponing und Ähnliches; nachfolgend Mehrwertleistungen). Das TWINT-Zahlungsmittel kann auch an entsprechend ausgerüsteten Ladenkassen (bei sog. «Point of Sales», nachfolgend POS) im Ausland eingesetzt werden. Die Transaktionen werden in diesem Fall vom lokalen Bezahlungssystem im Ausland zur Verarbeitung an die TWINT AG weitergeleitet.

#### 1.3 Voraussetzungen und Kontoverbindung

Die Benützung der BAV TWINT App erfordert den Einsatz eines mobilen Gerätes, welches mit dem Betriebssystem iOS oder Android betrieben wird und welches die im jeweiligen offiziellen App-Store angegebenen sowie allfällig von der Bank verlangten Anforderungen erfüllt.

Der Nutzer benötigt zwingend:

- die BAV TWINT App,
- einen Bank Avera E-Banking Zugang,
- ein Transaktionskonto, welches mit dem E-Banking verbunden ist (nachfolgend «Bankkonto oder BAV Twint Konto»),
- einen Wohnsitz in der Schweiz und
- eine auf den Nutzer lautende Schweizer Mobiltelefonnummer.

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

Das Bankkonto muss auf den Namen des Nutzers (als Inhaber oder Mitinhaber) lauten und für TWINT-Zahlungen zugelassen sein. Bestehen weitere Bankkonten bei der Bank, bei denen der Nutzer Inhaber oder Mitinhaber ist, werden diese dem Nutzer in der TWINT App angezeigt. Der Nutzer kann diese weiteren Bankkonten für Belastungen und Gutschriften aktivieren.

Neben der BAV TWINT App gibt es TWINT Apps anderer Finanzinstitute, wobei der Nutzer gleichzeitig die TWINT App der Bank und weiterer Finanzinstitute auf seinem mobilen Gerät unter derselben Mobiltelefonnummer installieren kann. Gutschriften können nur einer dieser TWINT Apps zugewiesen werden. Es findet kein Austausch personenbezogener Daten zwischen den verschiedenen Finanzinstituten statt.

#### 1.4 Registrierung und Identifizierung

Die Benützung der BAV TWINT App bedingt die Registrierung und Identifizierung des Nutzers über ein mehrstufiges Anmeldeverfahren. Der Nutzer wird bei der Installation der BAV TWINT App auf seinem mobilen Gerät zu folgenden Eingaben aufgefordert:

- die Mobiltelefonnummer des mobilen Geräts,
- die E-Banking Vertragsnummer und das entsprechende Passwort,

Diese Angaben werden von der Bank aus Sicherheitsgründen verifiziert. Die registrierte Mobiltelefonnummer wird per SMS verifiziert.

Die Bank behält sich vor, zur Erfüllung rechtlicher und/oder regulatorischer Vorgaben sowie aus Sicherheitsgründen jederzeit weitere Informationen zu verlangen. Die Bank kann Registrierungsgesuche ohne Angabe von Gründen ablehnen oder an weitere Voraussetzungen (z.B. Mindestalter) knüpfen.

Mit der Registrierung bestätigt der Nutzer, der rechtmässige und alleinige Nutzer des mobilen Geräts und der Mobiltelefonnummer zu sein.

Der Nutzer kann bereits nach der Registrierung limitiert über die BAV TWINT App Dienstleistungen verfügen. Für die vollständige Benützung der BAV TWINT App muss der Nutzer in einem zweiten Schritt den QR-Code, welcher ihm mit einem Aktivierungsbrief von der Bank zugestellt wird, mit der BAV TWINT App scannen. Die Aktivierung muss innerhalb von 30 Tagen nach der Registrierung erfolgen, sonst wird der TWINT-Account gesperrt. Erst nach erfolgter, vollständiger Aktivierung kann der Nutzer die BAV TWINT App vollständig nutzen.

Zugriff auf die BAV TWINT App erhält, wer sich mittels PIN-Code oder anderen auf den mobilen Geräten sowie der BAV TWINT App hinterlegten Sicherheitsdaten (z.B. Fingerabdruck, Gesichtserkennung) legitimiert.

Zur Durchführung der Zahlungen wird der Nutzer zudem auch bei der TWINT AG geführt (z.B. Mobiltelefonnummer).

#### 1.5 Geheimhaltung

Der Umstand der Geschäftsbeziehung und daraus resultierende Daten (z.B. Name, Wohnort, Transaktionsdaten) werden grundsätzlich vertraulich behandelt. Sie können zur Erbringung von Dienstleistungen soweit notwendig an den Zahlungsempfänger sowie an weitere Dritte im In- und Ausland bekannt gegeben werden. Die Vertraulichkeit ist sodann zur Wahrung berechtigter Interessen der Bank, aber insbesondere in folgenden Fällen, aufgehoben:

- a. Wahrnehmung gesetzlicher Auskunftspflichten und Erfüllung regulatorischer Vorgaben
- b. Inkasso von Forderungen der Bank
- c. Gerichtliche Auseinandersetzungen.

#### 1.6 Support

Die Bank stellt Kunden im Sinne eines technischen Supports über die BAV TWINT App eine Hilfefunktion zur Verfügung. Für die Erbringung dieses Supports können von der Bank auch Dritte beigezogen werden, an welche hierfür Zugriff auf relevante Daten gegeben werden kann.

#### 1.7 Sorgfalts- und andere Pflichten des Nutzers

Beim Umgang mit der BAV TWINT App sind insbesondere folgende Sorgfaltspflichten durch den Kunden einzuhalten:

- Das Smartphone ist vor unbefugter Benutzung oder Manipulation zu schützen (z.B. mittels Geräte- bzw. Displaysperre).
- Der Code für die Nutzung der BAV TWINT App ist geheim zu halten, darf keinesfalls an andere Personen weitergegeben, oder zusammen mit dem Smartphone aufbewahrt werden.
- Der gewählte Code darf nicht aus leicht ermittelbaren Kombinationen (Mobile-Nummer, Geburtsdatum usw.) bestehen.

- Im Schadenfall hat der Kunde nach bestem Wissen zur Aufklärung des Falls und zur Schadensminderung beizutragen. Bei strafbaren Handlungen ist Anzeige bei der Polizei zu erstatten.
- Bei Verlust des Smartphones, insbesondere im Falle eines Diebstahls, ist die Bank umgehend zu benachrichtigen, damit eine Sperrung der BAV TWINT App erfolgen kann.
- 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.
- Ausgeführte Zahlungen sind zu prüfen. Sofern Unstimmigkeiten festgestellt werden, sind diese der Bank unverzüglich und spätestens innert 30 Tagen mitzuteilen. Internationale Zahlungen können unter keinen Umständen rückabgewickelt werden und entsprechend können keine Beanstandungen entgegengenommen werden.

Der Kunde ist für die Verwendung (Nutzung) seines Smartphones verantwortlich und trägt sämtliche Folgen, die sich aus der Verwendung der BAV TWINT App auf dem Smartphone ergeben. Insbesondere werden Handlungen, die eine Drittperson unberechtigt mit der BAV TWINT App auf dem Smartphone eines Nutzers vornimmt, diesem selbst zugerechnet.

## **1.8 Privatnutzung; Missbräuche**

Die BAV TWINT App darf nicht für kommerzielle Zwecke genutzt werden; insbesondere ist es nicht zulässig, die BAV TWINT App zum Empfangen von P2P-Zahlungen aus der Abwicklung von kommerziellen Verkäufen oder der Erbringung von Dienstleistungen zu verwenden.

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

## **1.9 Haftung**

Die Bank haftet nicht für die dem Nutzer entstandenen Verluste oder Schäden aufgrund der Verwendung der BAV 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 des Nutzers gegen diese AGB oder anwendbare Gesetze zurückzuführen sind;
- aufgrund einer Störung oder Fehlers der BAV TWINT App oder der verwendeten Hardware;
- aufgrund von Störungen, Unterbrechungen (inkl. für Systemwartungsarbeiten) oder Überlastungen der relevanten Informationssysteme bzw. Netze;
- aufgrund von Zahlungen, die nicht oder verzögert verarbeitet werden;
- in Bezug auf Mehrwertleistungen;
- die auf Handlungen oder Unterlassungen von Dritten (inkl. Hilfspersonen der Bank) zurückzuführen sind,

es sei denn, diese Verluste oder Schäden sind auf grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Verschulden der Bank zurückzuführen. Die Haftung der Bank für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverluste ist – soweit gesetzlich zulässig – in jedem Fall ausgeschlossen.

Der Nutzer hält die Bank schadlos für Schäden oder Verluste, die der Bank aufgrund der Nichteinhaltung dieser AGB oder gesetzlicher Vorgaben, aufgrund fehlerhafter oder unvollständiger Angaben des Nutzers oder der Ausführung von Anweisungen entstehen.

## **1.10 Änderung AGB**

Die Bank kann die AGB jederzeit ändern. Änderungen werden auf geeignete Weise bekannt gegeben. Ist der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden, so kann dieser die BAV TWINT App nicht mehr verwenden.

## **1.11 Vorbehalt gesetzlicher Regelungen und Beschränkung der Dienstleistungen**

Allfällige Gesetzesbestimmungen, die den Betrieb und die Benutzung von Smartphones, Zahlungssystemen, des Internets und sonstiger dedizierter Infrastruktur regeln, bleiben vorbehalten und gelten ab ihrer Inkraftsetzung auch für die vorliegenden 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. Zulässig sind aber internationale Zahlungen über ein mit dem TWINT Zahlungssystem kooperierendes ausländisches Zahlungssystem.

Die Bank behält sich vor, das Angebot in der BAV 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 BAV TWINT App für einzelne Kunden einschränken oder unterbinden, Zahlungen nicht oder nur verzögert verarbeiten, 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, die die Bank verpflichten, Vermögenswerte zu sperren, die Geschäftsbeziehung einer zuständigen Behörde zu melden oder abzurechnen.

Die Nutzer sind verpflichtet, der Bank auf Verlangen Auskünfte zu erteilen, die diese benötigt, um den gesetzlichen oder internen Abklärungs- oder Meldepflichten nachzukommen.

## **1.12 Geistiges Eigentum**

Für die Dauer des Vertrages erhalten die Nutzer das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zur Nutzung der BAV TWINT App. Inhalt und Umfang dieses Rechts ergeben sich aus den vorliegenden AGB. Alle Immaterialgüterrechte verbleiben bei der Bank, der TWINT AG oder den berechtigten Dritten.

## **1.13 Datenschutz**

### **1.13.1 Datenweitergabe**

Mit der Registrierung ermächtigt der Nutzer die Bank im Rahmen von TWINT-Zahlungstransaktionen Daten des Nutzers, vor allem Name und Vorname, Mobiltelefon- und Endgerätenummer, Adresse, Geburtsdatum (nachfolgend Registrierungsdaten) und weitere Transaktionsdaten gemäss Zahlungsauftrag, z.B. Höhe des Betrags, Empfängerangaben, allfällige Angaben zur Belastungsquelle und zum Gutschriftskonto, Zahlungsbetrag, Bilder, gegebenenfalls Standortdaten etc. (nachfolgend Transaktionsdaten) an die TWINT AG oder andere Dritte mit Sitz in der Schweiz, welche Aufgaben der Zahlungssystem-Betreiberin wahrnehmen weiterzuleiten. Die Bank und die Zahlungssystem-Betreiberin können diese Daten auch an Finanzinstitute bzw. Finanzintermediäre und weitere an der Zahlung beteiligte (z.B. zugelassene Händler im In- und Ausland) weiterleiten bzw. unter diesen austauschen, soweit dies zur Abwicklung der Zahlung oder zur Erbringung und Verbesserung weiterer von TWINT angebotenen Dienstleistungen (z.B. Mehrwertleistungen) nötig ist.

Bei P2M-Zahlungen, die vor Ort im Geschäftslokal eines zugelassenen Händlers getätigt werden (sog. Präsenzzgeschäft), kann der Nutzer zur Vorweisung seines elektronischen Belegs angehalten werden.

## 1.13.2 Datennutzung

Zur Nutzung gewisser Funktionen muss der Nutzer möglicherweise die Ortungsdienste auf seinem Endgerät freischalten, womit die BAV TWINT App Zugriff auf die Standortdaten des Nutzers erhält. Der Nutzer ermächtigt die Bank sowie von der Bank beauftragte Dritte sämtliche im Zusammenhang mit der Nutzung von TWINT bearbeiteten Daten (z.B. Registrierungs-, Transaktions-, Standort-, Endgerätedaten) sowie Daten von Drittquellen zu speichern, zu bearbeiten und zu nutzen und daraus Profile zu erstellen. Die Bank sowie von der Bank beauftragte Dritte wie die TWINT AG können diese Daten insbesondere zur Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit TWINT nutzen, um dem Nutzer gegebenenfalls individuelle Beratung, massgeschneiderte Angebote sowie Informationen über Produkte und Dienstleistungen der Bank zur Verfügung zu stellen. Die Bank räumt dem Nutzer die Möglichkeit ein, die Ermächtigung für die Zustellung von Werbung zu widerrufen. Für den Versand entsprechender Marketing-Kommunikation kann die Bank oder die TWINT AG mit Netzbetreibern (z.B. Swisscom) zusammenarbeiten und diesen die Mobiltelefonnummer des Nutzers zugänglich machen.

Der Nutzer erklärt sich damit einverstanden, dass auch die Zahlungssystem-Betreiberin Daten des Nutzers, welche im Zusammenhang mit getätigten P2P- und P2M-Zahlungen erfasst wurden, für statistische Zwecke oder zur Erstellung anonymisierter Berichte bearbeiten kann.

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

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

Weitere Informationen zu den Datenbearbeitungen der Bank und der TWINT AG finden sich in den jeweiligen Datenschutzerklärungen auf der Webseite der Bank ([bank-avera.ch/datenschutzerklaerung](http://bank-avera.ch/datenschutzerklaerung)) sowie der TWINT AG ([www.twint.ch](http://www.twint.ch)).

Für die Beantwortung von Fragen zur Bearbeitung der persönlichen Daten, kann der Nutzer die Bank über folgende Adresse kontaktieren:

Bank Avera, Spitalstrasse 2, Postfach, 8620 Wetzikon,  
E-Mail: [info@bank-avera.ch](mailto:info@bank-avera.ch).

## 1.13.3 Mehrwertleistungen

Die Nutzung von Mehrwertleistungen erfordert eine Aktivierung durch den Nutzer (z.B. Hinterlegung der Kundenkarte) und/oder die ausdrückliche Zustimmung des Nutzers in der BAV TWINT App. Mit Nutzung der Mehrwertdienste ermächtigt der Nutzer die Bank und weitere beteiligte Dritte (wie z.B. die TWINT AG und Händler), sämtliche Daten im Zusammenhang mit Mehrwertleistungen (z.B. Kundenkartennummern, Transaktionsbetrag, Warenkorbinhalte, Treuepunkte, gegebenenfalls Standortdaten) zu bearbeiten, soweit dies zur Erbringung oder Verbesserung der Mehrwertleistungen erforderlich ist. Darüber hinaus können die Bank und die Dritten diese Daten in Kombination mit weiteren Daten des Kunden wie Registrierungs- und Transaktionsdaten für Marketingzwecke, wie in der vorangehenden Ziffer («Datennutzung») näher ausgeführt, nutzen, insbesondere um dem Kunden massgeschneiderte Angebote (z.B. Aktionen und Rabatte) zur Verfügung zu stellen. Die Verwendung der Daten durch den im konkreten Fall involvierten Händler richtet sich im Übrigen nach dem Vertragsverhältnis zwischen dem Nutzer und dem Händler.

## 1.13.4 Beizug Dritter

Der Kunde ist ausdrücklich damit einverstanden, dass die Bank wie auch die TWINT AG zur Erbringung ihrer Dienstleistungen Dritte (z.B. Payment Service Provider oder ausländische Zahlungssysteme bzw. Vermittler bei internationalen Zahlungen) beiziehen dürfen und dass dabei Kundendaten, soweit erforderlich, weitergegeben werden können. Die Bank wie auch die TWINT AG sind zu einer sorgfältigen Auswahl, Instruktion und Kontrolle der Dienstleister verpflichtet.

Der Dritte darf die Daten ausschliesslich gemäss der vorliegenden Datenschutzerklärung im Auftrag der Bank oder der TWINT AG verwenden. Eine Verwendung der Daten zu eigenen Zwecken des Dritten ist untersagt.

Die Bank trägt gegenüber dem Kunden die Verantwortung für die datenschutzkonforme Bearbeitung der Daten.

## 1.13.5 Einbindung von Diensten und Inhalten Dritter

Die Bank und die TWINT AG nutzen innerhalb der BAV TWINT App im Bereich der P2P-Zahlung die Dienste von Tenor, Inc. (nachfolgend Tenor), damit eine P2P-Zahlung mit einem Graphics Interchange Format ("GIF") versehen werden kann. Bei Nutzung dieser Dienste erhält Tenor die Information, dass der Zugriff von der BAV TWINT App aus erfolgt. Tenor kann Informationen über die Nutzung der Dienste, wie z.B. die Eingabe der Suchbegriffe in der GIF Tastatur, das GIF-Auswahlverhalten sowie Fehler- und Diagnoseinformationen über den Dienst analysieren. Diese Daten nutzt Tenor um ihre Dienste zu verbessern und um das Nutzungsverhalten in der App zu analysieren mit dem Ziel ihre Dienste fortlaufend zu optimieren und auf die Bedürfnisse der Nutzer auszurichten. Die Übermittlung der Daten erfolgt durch eine Anonymisierung der IP-Adresse des Endgerätes. Die erhobenen Daten sind für Tenor anonym, sie können keine Rückschlüsse auf ihre Identität ziehen.

Der Kunde ist sich bewusst, dass Tenor diese Informationen gegebenenfalls an Dritte übertragen wird, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder soweit Dritte diese Daten im Auftrag von Tenor verarbeiten. Detaillierte Informationen, die Art der Daten und deren Verwendung finden Sie in der Tenor Datenschutzerklärung unter dem folgenden Link: <https://tenor.com/de/legal-terms>

## 1.13.6 Sammlung und Nutzung von Daten für die Verbesserung der BAV TWINT App

Die Bank und die TWINT AG sammeln und nutzen Daten für die Bereitstellung und Verbesserung des BAV TWINT Systems. Dabei handelt es sich einerseits um Daten, auf welche die BAV TWINT App gemäss den Einstellungen des Kunden auf dem Smartphone zugreifen darf (z.B. Empfang von BLE-Signalen, Geo-Location, etc.), andererseits um technische Daten und Informationen, welche im Rahmen des Einsatzes der BAV TWINT App anfallen.

Die Bank und die TWINT AG geben diese personenbezogenen Daten ohne ausdrückliche Zustimmung des Kunden in der BAV TWINT App nie an Geschäftskunden und / oder Dritte weiter, sondern verwenden sie ausschliesslich für die Bereitstellung und Verbesserung des eigenen Service.

## 1.13.7 Google Firebase

Die Bank und die TWINT AG nutzen in der BAV TWINT App das Google Firebase Software Development Kit (nachfolgend SDK) der Google Inc. (nachfolgend Google), um das Nutzerverhalten in der App zu analysieren mit dem Ziel, die BAV TWINT App fortlaufend zu optimieren und auf die Bedürfnisse der Nutzer auszurichten.

Der Kunde hat die Möglichkeit, die Sammlung und Übermittlung von Nutzungsdaten an Google in der BAV TWINT App in den Einstellungen jederzeit auszuschalten.

Die durch das SDK gesammelten Informationen über die Benutzung der BAV TWINT App, insbesondere

- Analytics-ID (Zufallswert, anhand dessen die TWINT AG den Kunden identifizieren kann)
- Client ID (Zufallswert, welcher das verwendete Gerät identifiziert und es Google erlaubt, gesendete Events in eine Gerätesitzung zusammenzufassen), der jedoch keine Rückschlüsse auf das Gerät des Benutzers erlaubt
- Kennzahlen des Geräts (Marke, Typ, Bildschirm, Speicher)

- Informationen über die Plattform (z.B. iOS und Android-Version)
- Version der installierten BAV TWINT App
- Allenfalls Typ und Version des benutzten Internetbrowsers
- die IP-Adresse des zugreifenden Rechners (gekürzt, damit eine Zuordnung zum konkreten Nutzer nicht mehr möglich ist)

werden an Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Diese Daten werden von Google ausgewertet, um Reports über die Nutzung der BAV TWINT App zu erstellen und, um weitere mit der Nutzung der BAV TWINT App verbundene Dienstleistungen zu erbringen.

Der Kunde ist sich bewusst, dass Google diese Informationen gegebenenfalls an Dritte übertragen wird, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben oder soweit Dritte diese Daten im Auftrag von Google verarbeiten. Google wird in keinem Fall die IP-Adresse des Kunden mit anderen Daten von Google in Verbindung bringen. Die IP-Adressen werden anonymisiert (um drei Stellen gekürzt), so dass eine Zuordnung zum Kunden nicht möglich ist.

#### 1.14 Dauer und Kündigung

Die Geschäftsbeziehung in Bezug auf TWINT zwischen dem Nutzer und der Bank wird für unbestimmte Dauer abgeschlossen. Der Nutzer kann sein BAV TWINT Konto in der BAV TWINT App jederzeit saldieren und schliessen, was als Kündigung gilt.

Die Bank kann die Geschäftsbeziehung in Bezug auf TWINT jederzeit mit sofortiger Wirkung kündigen. Eine schriftliche Kündigung der Bank erfolgt an die zuletzt bekanntgegebene (E-Mail-) Adresse des Kunden. Erfolgt während 1,5 Jahre keine Nutzung des Bank Avera E-Bankings oder 4 Jahren keine Transaktion über die BAV TWINT App, gilt die Geschäftsbeziehung als durch den Kunden gekündigt.

#### 1.15 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Alle Rechtsbeziehungen des Kunden mit der Bank unterstehen schweizerischem Recht (unter Ausschluss von Staatsverträgen). Die Ungültigkeit, Widerrechtlichkeit oder fehlende Durchsetzbarkeit einzelner oder mehrerer Bestimmungen berührt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Erfüllungsort sowie ausschliesslicher Gerichtsstand für rechtliche Streitigkeiten ist Wetzikon, soweit keine zwingenden gesetzlichen Bestimmungen zur Anwendung gelangen. Wetzikon ist für den Kunden mit Wohnsitz oder Sitz im Ausland zudem der Betreibungsort (Spezialdomizil gemäss Art. 50 Abs. 2 SchKG). Die Bank hat indessen auch das Recht, den Kunden beim zuständigen Gericht seines Wohnsitzes oder an jedem anderen zuständigen Gericht zu belangen.

## 2 Zahlungsfunktionen

### 2.1 Zahlungen P2P (Person to Person) auslösen und anfordern

Wenn der Nutzer eine Zahlung über sein BAV TWINT Konto bei der Bank ausführen möchte, erteilt er über die App der Bank den Auftrag, einen bestimmten Betrag in Schweizer Franken an den entsprechenden Zahlungsempfänger zu überweisen. Die Zahlung wird dem Nutzer sofort belastet.

Ein Zahlungsauftrag wird nur dann ausgeführt, wenn das Konto des Nutzers bei der Bank über ein ausreichendes Guthaben verfügt, um den Zahlungsauftrag auszuführen.

Die Bank kann die Ausführung von Zahlungsaufträgen nach eigenem Ermessen verweigern. Insbesondere ist die Bank nicht verpflichtet, Zahlungsaufträge auszuführen, die rechtliche Vorgaben oder interne Vorschriften der Bank verletzen oder anderswie geeignet sind, den Ruf der Bank zu schädigen.

Ein erteilter Zahlungsauftrag kann vom Nutzer nur widerrufen werden, solange der Begünstigte sich noch nicht bei TWINT registriert hat.

Der Nutzer kann zudem von einer anderen Person Geld in Schweizer Franken anfordern.

Bei P2P-Zahlungen an andere TWINT Nutzer kann 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 Zahlungen P2M (Person to Merchant) auslösen

Der Kunde kann mit seinem Smartphone und dem damit verbundenen BAV TWINT Konto an entsprechend ausgerüsteten POS im In- und Ausland, Automaten, im Internet, in anderen Apps sowie durch Hinterlegung als TWINT Zahlungsart bei ausgewählten Händlern, bei Mehrwertleistungen und an andere TWINT-Nutzer im Rahmen der geltenden Limiten bargeldlos bezahlen. Die Zahlung wird dem Nutzer sofort belastet.

Der Kunde kann in den Einstellungen der BAV TWINT App frei wählen, ab welchem Betrag eine Zahlung jeweils a) automatisch oder b) nach ausdrücklicher Bestätigung durch ihn («OK»-Button) erfolgen soll.

Der Kunde kann die von der Bank vorgeschlagenen und entsprechend hinterlegten Limiten anpassen oder eine automatische Freigabe auch deaktivieren. Einmal getätigte Einstellungen können jederzeit angepasst werden. Davon ausgenommen sind Zahlungen bei Händlern, bei welchen der Kunde BAV TWINT als Zahlungsart hinterlegt und die Zahlungen (unabhängig von der Höhe des Betrages) pauschal freigegeben hat. Hier erfolgt die Zahlung automatisch nach Massgabe der vom Händler definierten Abwicklung.

### 2.3 Internationale Zahlungen

Bei internationalen Zahlungen muss der Kunde die Zahlung immer und unabhängig vom Betrag bestätigen. Eine Rückabwicklung ist unter keinen Umständen möglich. Der Kunde hat sich bei Beanstandungen direkt mit dem entsprechenden Händler zu einigen.

Internationale Zahlungen in Fremdwährungen werden automatisch zu einem von einem Dritten gestellten Wechselkurs in Schweizer Franken umgerechnet. TWINT AG kann diesen Wechselkurs erhöhen (sog. Mark-up) sowie eine zusätzliche Gebühr für die Fremdwährungstransaktion verlangen. Der Mark-up und die Gebühren fließen allein der TWINT AG zu. Dem Kunden wird in jedem Fall der finale Betrag in Schweizer Franken zur Bestätigung angezeigt. Kommt es ausnahmsweise zu einer Rückabwicklung einer internationalen Zahlung, so wird diese zum dann zumal gestellten Wechselkurs durchgeführt. Der Kunde trägt das entsprechende Wechselkursrisiko.

### 2.4 Hinterlegung TWINT als Zahlungsart

Bei der Hinterlegung von TWINT als Zahlungsart, ermächtigt der Kunde einen Händler, den entsprechenden Betrag direkt vom BAV TWINT Konto abzubuchen, ohne dass der Kunde einzelne Belastungen autorisieren müsste. Dies können auch wiederkehrende Transaktionen sein, z.B. für ein Abonnement. Die Hinterlegung der TWINT Zahlungsart setzt eine Registrierung beim Händler voraus, wobei nicht unterschieden wird zwischen einer Ermächtigung für eine einmalige Transaktion oder für wiederkehrende Transaktionen. Eine solche Ermächtigung für einen Händler kann der Kunde in der BAV TWINT App jederzeit widerrufen. Abgelaufene oder deaktivierte Registrierungen kann der Kunde nur beim Händler erneuern.

### 2.5 Belastung der Zahlung

Der Kunde anerkennt sämtliche getätigten P2M- und P2P-Zahlungen, welche mit TWINT von seinem Smartphone aus erfolgt sind und in der TWINT App als Zahlung registriert wurden, selbst wenn diese Zahlungen ohne seine Zustimmung erfolgt sind.

### 2.6 Preise und Drittvergütungen

Die Installation der BAV TWINT App und die Nutzung der damit verbundenen Dienstleistungen sind grundsätzlich kostenlos. Änderungen von Preisen und die Einführung neuer Preise werden grundsätzlich in der BAV TWINT App bekanntgegeben. Eine Anpassung gilt als genehmigt, wenn der Nutzer nicht vor Inkrafttreten der Änderung den Vertrag kündigt. Änderungen von Preisen für internationale Zahlungen müssen separat bekanntgegeben werden. Dem Nutzer wird aber immer der Endbetrag in Schweizer Franken inkl. allen Gebühren angezeigt, bevor eine internationale Zahlung bestätigt wird.

Bei der Tötigung von P2M-Transaktionen bezahlen die Händler eine Gebühr für die Inanspruchnahme des TWINT-Zahlungssystems (sog. Händlerkommission) an Unternehmen, welche die Händler für die Akzeptanz von TWINT angeworben und entsprechende Verträge

mit den Händlern abgeschlossen haben (sog. Acquirer wie z.B. Worldline Schweiz AG oder TWINT Acquiring AG). Ein Teil dieser Gebühren wird an die Bank weitergeleitet. Mit den weitergeleiteten Gebühren deckt die Bank einen Teil ihrer eigenen Kosten für die Herausgabe der BAV TWINT App und die Ausführung der Transaktionen. Der Kunde ist mit diesem Vorgehen einverstanden und verzichtet auf einen allfälligen Herausgabeanspruch.

## 2.7 Vorautorisierung

Bei Bezahlung via Vorautorisierung ermächtigt der Kunde einen Händler, eine spätere Belastung zu tätigen (unabhängig von der Höhe des Betrages). Der effektive Betrag steht zum Zeitpunkt der Vorautorisierung noch nicht fest und wird erst nach Leistungsbezug definitiv bestätigt. Dies können z.B. Transaktionen an Tankautomaten sein, wo der effektive Betrag erst nach Bezug des Kraftstoffes feststeht. Der Kunde hat sicherzustellen, dass sein BAV TWINT Konto in diesen Fällen über ein ausreichendes Guthaben verfügt, da er ohne anderslautende Vereinbarung nicht berechtigt ist, sein Konto zu überziehen.

## 3 Mehrwertleistungen

### 3.1 Mobile-Marketing-Kampagnen

#### 3.1.1 Ausspielung von Kampagnen

Die Bank sowie die TWINT AG können in der BAV TWINT App dem Kunden Anzeigen (z.B. Informationen zur BAV TWINT App oder Werbung), Coupons, Stempelkarten und weitere Kampagnen (nachfolgend «Kampagnen») ausspielen, wo diese gesehen, verwaltet und eingelöst werden können.

Hierbei werden folgende Typen von Kampagnen unterschieden:

- Kampagnen der Bank, der TWINT AG oder des TWINT Systems in eigener Sache (nachfolgend «Issuer Kampagnen»)
- Kampagnen der Bank oder TWINT AG zusammen mit einem Drittanbieter (nachfolgend «Issuer Mehrwert-Kampagnen»)
- Kampagnen eines Drittanbieters (nachfolgend «Drittanbieter Kampagnen»)

Die Ausspielung, Anzeige, Verwaltung und Einlösung von Drittanbieter Kampagnen (c) setzt voraus, dass der Kunde in der BAV TWINT App seine explizite Zustimmung hierzu erteilt («Opt-in») und die Ausspielung von solchen Angeboten Dritter ausdrücklich akzeptiert. Mit der Aktivierung erklärt sich der Kunde sodann ausdrücklich damit einverstanden, dass die TWINT AG weitere Daten für die personalisierte Ausspielung von Kampagnen auswerten kann. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, diese Zustimmung in der BAV TWINT App zu widerrufen. Der Widerruf hat zur Folge, dass der Kunde keine Drittanbieter Kampagnen mehr ausgespielt bekommt, alle aktivierten Drittanbieter Kampagnen unwiderruflich gelöscht werden und der Kunde von den damit allfällig verbundenen Vergünstigungen und Vorteilen nicht mehr profitieren kann. Kampagnen können spezifische Teilnahmebedingungen vorsehen. Bei einer Aktivierung bzw. Einlösung einer entsprechenden Kampagne gelten die Teilnahmebedingungen als akzeptiert.

Die Ausspielung, Anzeige, Verwaltung und Einlösung von Issuer Kampagnen (a) und Issuer Mehrwert-Kampagnen (b) setzt kein Opt-in des Kunden voraus. Diese Kampagnen können von der Bank und der TWINT AG entsprechend an alle Kunden ausgespielt werden.

#### 3.1.2 Geltungsdauer von Kampagnen

Kampagnen sind nur so lange gültig, wie sie auf dem Bildschirm des Smartphones in der BAV TWINT App angezeigt werden.

Es gibt Kampagnen, die vom Kunden vorgängig in der BAV TWINT App aktiviert werden müssen, bevor sie eingelöst werden können. Dies ist auf der jeweiligen Kampagne entsprechend vermerkt. Aktivierte Kampagnen können von der Bank und der TWINT AG deaktiviert werden, wenn sie innerhalb von 10 Tagen nicht eingelöst wurden.

Andere Kampagnen können eingelöst werden, ohne dass der Kunde sie vorgängig in der BAV TWINT App aktivieren muss. Viele Kampagnen können nur bei der Bezahlung mit der BAV TWINT App eingelöst werden.

Die Aktivierung einer Kampagne, resp. 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.

In den meisten Fällen werden Kampagnen bei der Bezahlung durch den Kunden mit der BAV TWINT App automatisch eingelöst, ohne dass der Kunde hierzu etwas unternehmen muss. Es gibt jedoch auch Fälle, in welchen der Kunde eine Kampagne dem Geschäftskunden in der BAV TWINT App vorzeigen oder selbst an einem Terminal oder in einem Online-Shop eingeben muss. 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 dem Kunden in Form eines Cash Back Guthabens von der TWINT AG zurückerstattet.

Die TWINT AG ist berechtigt, die Auszahlung des Cash Back Guthabens zu verzögern, bis das Cash Back Guthaben CHF 10.- oder mehr beträgt. Der Kunde wird in der BAV TWINT App über den aktuellen Stand seines Cash Back Guthabens bei der TWINT AG informiert.

### 3.2 Sichtkarten

Kunden haben die Möglichkeit, ausgewählte Mitarbeiterausweise, Kundenbindungsprogramme und andere Vorteilsangebote von Drittanbietern (nachfolgend «Sichtkarten») in der BAV TWINT App zu hinterlegen, resp. zu aktivieren.

Die Bank und die TWINT AG können hinterlegte Sichtkarten aus der BAV TWINT App entfernen, wenn die Sichtkarte eines Kunden abläuft oder die Sichtkarte generell nicht mehr für die Hinterlegung in der BAV TWINT App zur Verfügung steht.

Kunden nehmen zur Kenntnis, dass bei gewissen Sichtkarten, die mit dem Einsatz der Sichtkarte verbundenen Vorteile in Form von Kampagnen direkt in die BAV TWINT App ausgespielt werden. Der Kunde erhält solche Kampagnen nur dann, wenn er vorgängig der Ausspielung von Angeboten Dritter zugestimmt hat.

Mit der Hinterlegung oder Aktivierung einer Sichtkarte in der BAV TWINT App gibt der Kunde seine ausdrückliche Einwilligung zur Verwendung der Sichtkarte ab. Diese wird in der Folge automatisch in den Zahlungsprozess mit der BAV TWINT App einbezogen, sofern dies durch den jeweiligen Herausgeber der Sichtkarte technisch möglich ist. Andere Sichtkarten müssen manuell beim Händler vorgewiesen werden. Die Verwendung einer Sichtkarte kann in der BAV TWINT App jederzeit deaktiviert und entfernt werden.

### 3.3 Partner-Funktionen

Im Bereich "Partner-Funktionen" haben Kunden die Möglichkeit, die dort aufgeführten Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Diese Dienstleistungen werden grundsätzlich von Dritten erbracht. Es gelten entsprechend die separaten Vertragsbedingungen für die jeweilige in Anspruch genommene Dienstleistung. Die Bank übernimmt keine Haftung für diese Angebote.

### 3.4 Funktion «Später bezahlen»

Gewisse Kunden können die Funktion "Später bezahlen" nutzen. Diese Dienstleistung wird von einem Dritten angeboten und es gelten entsprechend die separaten Vertragsbedingungen dieses Anbieters. Die Bank übernimmt keine Haftung für diese Funktion. Bei Beanstandungen haben sich die Kunden direkt an den entsprechenden Anbieter zu wenden.

### 3.5 Weitere Mehrwertleistungen

Die Bank sowie die TWINT AG können neben Kampagnen, Sichtkarten, "Partner-Funktionen" und der Funktion "Später bezahlen" jederzeit weitere Mehrwertleistungen in der BAV TWINT App anbieten.

### 3.6 Haftung für Mehrwertleistungen

Für Inhalte, Angebote, Meldungen von Drittanbieter Kampagnen, Sichtkarten, "Partner-Funktionen", die Funktion "Später bezahlen" und allfälligen weiteren Mehrwertleistungen in der BAV TWINT App ist der jeweilige Drittanbieter verantwortlich. Die Bank haftet hierfür nicht hat keinen Einfluss auf die Erfüllung der vom Drittanbieter angebotenen Leistungen.

Die Bank haftet somit nicht für Kampagnen, welche beim Drittanbieter nicht eingelöst werden können, bzw. für nicht gewährte Vergünstigungen oder Vorteile im Zusammenhang mit der Hinterlegung von Sichtkarten, 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 BAV 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. Der Kunde trägt einen allfälligen aufgrund derartiger Unterbrüche entstehenden Schaden.

Wetzikon, 2. April 2024

Bank Avera Genossenschaft