



Direttiva concernente e-commerce e Mail-Phone-Order («Direttiva e-commerce/MO/TO»)

1. Preambolo

Le organizzazioni internazionali di carte fissano criteri dettagliati in merito ai pagamenti con carte per il commercio a distanza, che sono vincolanti per tutti i partner contrattuali (di seguito «PC») attivi in questo senso. In caso di inosservanza dei criteri, le organizzazioni internazionali di carte possono imporre ad SIX Payment Services SA (di seguito «SPS») multe sostanziose o può venire concesso ai titolari delle carte il diritto di farsi rimborsare le transazioni.

2. Campo d'applicazione

La direttiva e-commerce/MO/TO è vincolante per tutti i PC ed è parte integrante del contratto d'accettazione per commercio a distanza (CG cifra 1.3). Alla direttiva sottostanno anche eventuali mandatari o fornitori del PC non appena essi elaborano, memorizzano o memorizzano parzialmente dati rilevanti del pagamento. Il PC è tenuto a trasferire gli obblighi di cui alla presente direttiva ad eventuali terzi fornitori di servizi così come monitorarne l'osservanza.

3. Restrizioni

Mediante un contratto di accettazione per il commercio a distanza di SPS può venire fatturato esclusivamente un solo Webshop del PC. L'impiego di un contratto di accettazione per diversi Webshops è espressamente vietato. Se per il controllo di un Webshop vengono utilizzati differenti indirizzi Internet (di seguito «URL»), alla conclusione del contratto deve venire inoltrato un elenco completo di tutti gli URL. Se per il controllo del Webshop viene in seguito utilizzato un ulteriore URL, è necessario prima firmare il relativo foglio aggiuntivo al contratto di accettazione («foglio filiale per commercio a distanza»).

Se la presentazione ed interazione con il cliente del Webshop utilizzati al momento della conclusione del contratto vengono modificate sostanzialmente, è necessario informare preventivamente SPS ed attendere il suo consenso.

4. Requisiti della pagina web

Se un sito web viene utilizzato come canale di vendita e/o di offerta, devono venire presi in considerazione i seguenti criteri:

- Il sito deve avere una relazione chiara, inconfondibile, e riconoscibile a prima vista per il titolare della carta con la «denominazione commerciale» usata dal PC al momento della conclusione del contratto, il cosiddetto «Doing Business As Name». Questo viene visualizzato sulla fattura del titolare della carta.
- Il sito deve contenere le Condizioni Generali del PC. Queste devono come minimo regolare il diritto di recesso del titolare della carta e le regole per la restituzione di beni e/o servizi. Il titolare della carta deve poter prendere visione delle Condizioni Generali prima di completare il processo di ordinazione e deve confermare attivamente di accettarle («click to accept»). Il titolare della carta deve poter constatare che al momento del «click to accept» egli conferma di essere d'accordo sia con le Condizioni Generali sia con le Condizioni di restituzione e/o storno ivi contenute. In caso di controversia, il PC deve poter esibire la conferma del titolare della carta almeno in forma elettronica.
- Il PC è tenuto a concordare in maniera trasparente e prima della fine del processo di ordinazione con il titolare della carta i prezzi di tali prodotti e/o servizi, la valuta della transazione, eventuali spese di spedizione e di consegna.
- Il sito deve contenere un'adeguata informazione del PC sulla protezione dati. In questa vanno regolate in maniera trasparente l'elaborazione dei dati, la loro archiviazione come pure le misure di sicurezza tecniche e organizzative adottate dal PC per i dati dei clienti.
- La denominazione della società del PC, come pure il suo indirizzo, numero di telefono ed e-mail e le informazioni di contatto devono essere reperibili in maniera semplice e trasparente sul sito web. Le richieste dei titolari delle carte relative a pagamenti con la carta devono essere evase tempestivamente nel principio della buona fede.
- Tutti i prodotti e/o servizi offerti devono essere descritti sul sito in maniera dettagliata e specificati.

Qualora vengano offerti beni e/o servizi in un area non pubblica del Webshop, il PC deve mettere a disposizione senza solleciti ad SPS i dati necessari per accedere a tale area (ad esempio nome utente, password). SPS deve essere sempre in possesso di dati d'accesso funzionanti.

5. Esecuzione della transazione e-commerce

Senza l'espressa autorizzazione scritta di SPS, al PC non è permesso gestire i dati delle carte sui propri sistemi. Il PC è obbligato ad utilizzare uno dei Payment Service Provider (PSP) accettati e messi a disposizione da SPS ed eseguire l'intero processo di elaborazione dati della carta sui sistemi Payment Service Provider. È prescritto l'uso del MasterCard SecureCode rispettivamente Verified by Visa (3-D Secure) e deve essere effettuato mediante il Payment Service Provider.

6. Esecuzione della transazione Mail-Phone Order

L'esecuzione delle transazioni nell'ambito del Mail-Phone Order (MO/TO) può avvenire soltanto mediante un PSP accettato, messo a disposizione e pubblicato da SPS o un terminale esclusivamente utilizzato per MO/TO messo a disposizione da SPS. Il numero e la data di scadenza della carta devono esclusivamente venire inseriti direttamente nella console MO/TO del PSP o nel terminale e non possono in nessun caso venire conservati né in forma elettronica né in forma fisica senza il consenso scritto di SPS (cfr. direttiva PCI). La presa in consegna o l'uso di CVC2/CVV2 nel ramo del MO/TO è espressamente vietato.

7. Requisiti dei giustificativi di vendita

Giustificativi di vendita nel commercio a distanza devono essere disponibili per ogni transazione e devono essere inviati immediatamente ad SPS dietro richiesta. I giustificativi di vendita devono contenere come minimo le seguenti informazioni:

- Denominazione commerciale («Doing Business as Name»)
- URL del canale di vendita
- L'importo della transazione in valuta di vendita
- Data della transazione
- Numero di identificazione della transazione
- Nome del cliente (di regola il titolare della carta)
- Codice di autorizzazione
- Tipologia di transazione (di debito o di credito)
- Descrizione dei beni/servizi venduti
- Diritto di recesso e regole per la restituzione.

8. Transazioni d'abbonamento (addebiti correnti)

L'esecuzione di transazioni d'abbonamento (Recurring Transactions rispettivamente Instalment Transactions) è in genere possibile, deve tuttavia tenere conto di varie condizioni particolari. L'esecuzione di transazioni d'abbonamento deve essere notificata al momento della conclusione del contratto ad SPS senza solleciti.

L'esecuzione tecnica può avvenire esclusivamente mediante la funzione-alias di un PSP riconosciuto da SPS e pubblicato su www.six-payment-services.com/welcome. Le condizioni di disdetta degli abbonamenti devono essere indicate in modo trasparente dal PC al titolare della carta prima della sottoscrizione dell'abbonamento. La disdetta di un abbonamento deve essere possibile in qualsiasi momento e deve avere la forma più semplice possibile per il titolare della carta. Prima di completare il processo di ordinazione, il titolare della carta deve dare il proprio assenso alle transazioni d'abbonamento e, separatamente dalla conferma delle Condizioni Generali, deve dare la sua conferma attivamente tramite «click to accept». In caso di controversia, il PC deve poter esibire la conferma del titolare della carta almeno in forma elettronica.

9. Visualizzazione dei loghi delle marche

Se un sito web viene utilizzato per vendere merci e/o servizi tramite pagamento con carte, durante il processo di ordinazione devono venire visualizzati sulla pagina iniziale e nel processo di pagamento il logo delle organizzazioni internazionali di carte (in particolare sulle pagine in cui vengono fornite le informazioni per il pagamento con la carta). Se è previsto un pagamento con carta con l'utilizzo di MasterCard SecureCode e Verified by Visa (3-D Secure), devono inoltre venire visualizzati pure questi loghi. Il PC è tenuto ad utilizzare esclusivamente i loghi di organizzazioni internazionali di carte messi a disposizione e condivisi da SPS.

10. Restrizioni

Il VP non può, senza il consenso esplicito di SPS e senza la conclusione di una relativa convenzione, accettare carte per le transazioni che in Svizzera e/o nel luogo di ricezione dei beni/servizi e/o secondo il diritto applicabile al negozio giuridico con il titolare della carta sono illegali o immorali o soggetti ad un'autorizzazione amministrativa che il PC non possiede. Il PC non può effettuare transazioni che non corrispondono ai settori commerciali elencati nel contratto d'accettazione o in un eventuale convenzione supplementare conclusa con SPS; la prestazione di servizi al di fuori dei settori commerciali concordati necessita in ogni caso dell'anteriore conclusione di una convenzione supplementare con SPS.

L'accettazione di carte di credito per transazioni nel settore di «Adult-Services» (pornografia, erotismo, intrattenimento per adulti, inclusa la mediazione di partner, servizi escort e stabilimenti per la fornitura di prestazioni sessuali), per articoli del tabacco e farmaceutici nel commercio a distanza, per giochi e scommesse, per aste o per il caricamento di altri mezzi di pagamento (per esempio prodotti prepaid, etc.) così come il trasferimento di denaro ed i servizi di telecomunicazione è permessa solo sulla base di una convenzione supplementare con SPS. SPS ha inoltre in qualsiasi momento il diritto, per motivi fondati, di subordinare l'accettazione delle carte per ulteriori settori, prodotti o servizi specifici, alla conclusione di una convenzione supplementare oppure ad altre convenzioni (ad esempio la presentazione di un parere di diritto) e/o di escluderla completamente.

11. Limitazioni del commercio con spedizione

Per certe categorie di beni e/o di servizi la spedizione e/o la prestazione all'estero può comportare delle restrizioni di importazione ed esportazione (ad esempio, embargo, restrizioni di importazione, regolamentazioni doganali). Queste regole devono essere osservate dal PC in qualsiasi momento e senza limitazioni. Eventuali restrizioni di esportazioni devono venire indicate in modo trasparente nel processo di vendita ed integrate nei termini contrattuali del PC con i titolari della carta.

12. Protezione dei minori

La normativa applicabile in materia di protezione dei minori deve in ogni momento venire rispettata per le relative categorie di beni e/o di servizi. Il PC è tenuto a rispettare i requisiti tecnici ed organizzativi necessari per assicurare in qualsiasi momento la protezione dei minori.

13. Clausola di non discriminazione

Il PC si impegna ad accettare le carte per il pagamento di merci e/o servizi indipendentemente dall'importo. Non è consentito discriminare il pagamento di merci e/o servizi mediante carte di credito e/o di debito (MasterCard, Visa) rispetto ad altre forme di pagamento (p.es. dietro emissione di fattura) (il cosiddetto divieto di surcharge).

14. Affiliate Marketing

Se il PC offre programmi di «affiliate marketing», egli è tenuto a scegliere accuratamente i partner per questi programmi, a istruirli ed effettuare controlli in relazione a eventuali attività fraudolente. In particolar modo sono considerate maggiormente a rischio le transazioni trasmesse per le quali la prestazione non è stata percepita.

