



# Condizioni Generali per Anypay

## 1. Disposizioni generali

### 1.1 Campo d'applicazione

Le presenti Condizioni Generali (di seguito «CG») valgono per l'acquisto e l'utilizzo del lettore di carte mobile SIX Payment Services Anypay (di seguito «terminale») offerto da SIX Payment Services SA, Hardturmstrasse 201, 8021 Zurigo (di seguito «SPS»), nonché per l'accettazione connessa al medesimo delle carte definite nelle transazioni in presenza del titolare nell'accordo SPS Anypay con il partner contrattuale (di seguito «PC»).

Le transazioni in presenza del titolare sono pagamenti con carta (di seguito «transazione») tramite carte di credito e di debito, che si svolgono tra il titolare della carta e il PC in presenza di entrambi e con la presenza fisica della carta per il pagamento di merci e/o servizi. L'esecuzione di pagamenti elettronici con carta tra assenti (commercio a distanza) è esplicitamente vietato.

L'accordo SPS Anypay, le presenti CG, eventuali accordi supplementari scritti per prodotti o servizi particolari, così come eventuali direttive o promemoria scritti (di seguito denominati nel complesso «accordo») regolamentano in maniera esaustiva il rapporto contrattuale tra SPS e il PC. Non vi sono pattuizioni accessorie orali.

### 1.2 Conclusione dell'accordo

Presupposto per l'utilizzo del terminale, nonché per l'accettazione delle carte (cfr. cifra 1.3 qui sotto), è che sia stato concluso un valido accordo tra SPS e il PC.

La presentazione, risp. l'offerta pubblicitaria, di terminali e/o di servizi SPS Anypay su di un sito web o in moduli, risp. opuscoli, di altro genere non costituisce un'offerta vincolante per la conclusione di un accordo.

L'accordo tra SPS e il PC è considerato validamente concluso ed entra in vigore, se:

a) il PC ha compilato in maniera completa la richiesta online sul sito web di SPS Anypay (di seguito «sito web»), ha accettato le presenti CG e ha caricato i documenti necessari e

b) SPS ha eseguito, con esito positivo, i controlli necessari secondo il proprio apprezzamento, ha verificato il rispetto di eventuali prescrizioni e ha attivato il terminale nei sistemi interessati e

c) al PC sono stati recapitati il terminale e/o l'accordo debitamente sottoscritto da SPS.

I pagamenti a favore del PC sono bloccati sino al momento in cui l'accordo validamente controfirmato dal PC è in possesso di SPS in originale o in forma scannerizzata.

SPS è autorizzata a sospendere l'accordo, o a scioglierlo senza preavviso, nel caso in cui l'accordo validamente controfirmato dal PC non le viene rispedito come documento scannerizzato via e-mail o in originale entro 10 giorni dal recapito.

### 1.3 Accettazione delle carte

Il PC si impegna ad accettare le carte per il pagamento di merci e/o servizi indipendentemente dall'importo. Non è permesso esigere una somma minima per il pagamento con la carta.

Al PC non è permesso discriminare il pagamento di merci e/o servizi tramite carta di credito e/o debito rispetto ad altri metodi di pagamento (per es. contro fattura). È vietato richiedere un supplemento («Surcharge») per il pagamento con la carta, nella misura in cui ciò non è richiesto con altri metodi di pagamento e/o dimostrato in relazione diretta con il pagamento con carte di credito e/o debito. Rientra in questo contesto anche l'accordare uno ribasso per altri metodi di pagamento rispetto al pagamento con la carta.

L'autorizzazione di accettazione si limita alle merci e/o servizi elencati nell'accordo. Con la firma dell'accordo il PC conferma di essere attivo esclusivamente nei settori ivi menzionati e di vendere, rispettivamente fornire, tali beni e/o servizi per conto proprio ai titolari delle carte.

Il PC non può elaborare alcun pagamento relativo a merci e/o servizi che non sono offerti o forniti da lui, ma da un terzo (divieto del Sub-Acquiring).

**Se il PC non consegna o fornisce immediatamente le merci e/o i servizi al titolare della carta, egli non può eseguire alcuna transazione. Le transazioni sono permesse unicamente per il pagamento di merci consegnate e/o servizi forniti immediatamente.**

### 1.4 Restrizioni

L'attività aziendale del PC deve essere legale. Il PC non può accettare carte per transazioni che in Svizzera, e/o secondo il diritto applicabile al negozio giuridico con il titolare della carta, sono illegali o immorali, oppure sono soggette ad un'autorizzazione amministrativa che il PC non possiede. Inoltre, il PC deve rispettare tutte le restrizioni contenute nelle presenti condizioni e in eventuali altri accordi di SPS (inclusi direttive e promemoria).

Il PC è tenuto a eseguire solo transazioni per prestazioni effettivamente fornite o merce effettivamente venduta. È vietata l'esecuzione di transazioni che non hanno quale scopo il pagamento di merci e/o servizi (ad es. un semplice trasferimento di valore nel senso di un pagamento senza contanti tra persone private, cosiddetti pagamenti Person-to-Person). Il PC si impegna altresì a non effettuare pagamenti in contanti, o a non concedere alcun mutuo contro addebito della carta.

Al PC è consentita l'accettazione di carte di credito e di debito soltanto in Svizzera. È vietata l'accettazione di pagamenti con carta al di fuori del territorio svizzero, nonché per scopi privati. Il PC s'impegna a impiegare il terminale esclusivamente in maniera professionale (ossia il PC non esercita l'attività occasionalmente, ma in maniera duratura e regolare); a tal fine è sufficiente che l'attività del PC miri alla copertura dei propri costi.

È vietata l'accettazione di carte per transazioni nel settore degli «Adult-Service» (pornografia, erotismo, intrattenimento per adulti, inclusa la mediazione per la ricerca del partner, servizi escort e stabilimenti per la fornitura di prestazioni sessuali), per giochi, scommesse e aste, o per il caricamento di altri mezzi di pagamento (per esempio prodotti prepaid, ecc.), così come per il trasferimento di denaro e per servizi di telecomunicazione. SPS ha il diritto, inoltre, di escludere completamente, in qualsiasi momento, l'accettazione di carte in ulteriori settori o per ulteriori prodotti o servizi specifici.

### 1.5 Rapporto giuridico tra il PC e il titolare della carta

Obiezioni ed eccezioni derivanti da transazioni con i titolari di carte, in particolare reclami e contestazioni, devono essere risolte dal PC direttamente con i rispettivi titolari di carte. Sono riservate le norme concernenti il Chargeback e gli accrediti (Credit) di cui alle cifre 8.2 e 8.3. Il PC si impegna però ad agire contro il titolare della carta solo se non ha pretese di pagamento contro SPS e soltanto dopo che ha già rimborsato per intero ad SPS i pagamenti già ricevuti, più spese.

### 1.6 SPS come mediatrice

Oltre ai servizi forniti secondo accordo e secondo eventuali accordi supplementari, SPS può fungere anche da mediatrice per altre società d'accettazione di carte (ad es. PostFinance o ulteriori fornitori di servizi) e interporre per concludere contratti in loro nome, a loro rischio e per loro conto. SPS non si assume in questo caso alcuna responsabilità per i relativi rapporti contrattuali, che hanno effetto solo tra il PC e il relativo terzo.

## 2. Presupposti per l'utilizzo del terminale

L'utilizzo del terminale è possibile solo insieme a un apparecchio mobile compatibile (ad es. smartphone oppure tablet) e il software SPS Anypay per terminali mobili (di seguito «app»).

Acquisto, utilizzo e manutenzione di un'apparecchio mobile compatibile, nonché il necessario accordo con un operatore di telecomunicazione per il suo collegamento di telecomunicazione, sono di esclusiva responsabilità del PC. Le caratteristiche tecniche del terminale mobile richieste possono essere visionate sul sito web.

SPS mette a disposizione l'app necessaria per l'utilizzo del terminale, che può essere scaricata gratuitamente. L'app può essere scaricata esclusivamente dagli store ufficiali (ad es. App Store e Google Play Store). Le istruzioni riportate nella guida all'installazione fornita con la medesima devono essere imperativamente rispettate al momento della configurazione dell' App sull'apparecchio mobile.

Per l'utilizzo dell'app, SPS concede al PC una licenza non esclusiva, non trasferibile, indeterminata, revocabile e gratuita per scaricare l'app, per installarla su di un apparecchio mobile in duratura possesso del PC e per utilizzarla nell'ambito delle funzioni previste.

Il PC prende atto che il software del terminale è protetto dal diritto d'autore e può essere utilizzato solo per l'uso secondo contratto e secondo destinazione d'uso del terminale.

Tutti i diritti (in particolare i diritti d'autore e dei marchi) relativi a software, testi, immagini, video, nomi, loghi, ad altri dati e ad altre informazioni, che sono accessibili mediante l'app, o che lo diventeranno nel corso del tempo, spettano esclusivamente ad SPS o ai relativi partner e terzi (ad es. Mastercard Worldwide, Visa Europe/International), nella misura in cui nelle presenti condizioni non sia previsto nient'altro.

È vietato ogni intervento sul software del terminale e sull'app, nonché ogni riproduzione del software.

Il trasferimento di dati dall'infrastruttura del PC al sistema di SPS avviene ad esclusivo rischio del PC.

Per garantire un utilizzo senza intoppi e/o per rispettare le disposizioni di sicurezza nell'elaborazione delle transazioni con le carte, il PC è tenuto ad accettare, risp. a eseguire, gli aggiornamenti del software del terminale e dell'app. I citati aggiornamenti del software eseguiti tramite l'app sono segnalati al PC, al momento della loro disponibilità, dallo store ufficiale. Il PC prende atto che, in caso di rifiuto di aggiornamenti del software, risp. di non installazione degli stessi, l'app e/o il terminale non possono eventualmente più essere utilizzati.

## 3. Acquisto del terminale e prestazioni di servizio

### 3.1 Oggetto dell'acquisto, prezzo d'acquisto e pagamento

Non è possibile l'utilizzo del terminale senza un valido accordo con SPS, risp. al di fuori dell'ambiente di sistema di SPS.

L'acquisto e l'utilizzo di più terminali da parte del PC nell'ambito dell'accordo concluso è possibile dopo che SPS ha eseguito con esito positivo i necessari controlli e verificato il rispetto di eventuali prescrizioni.

Valgono i prezzi indicati in franchi svizzeri sul sito web al momento dell'ordinazione. I costi di spedizione sono indicati separatamente e sono a carico del PC.

Il prezzo di acquisto (incl. i costi di spedizione) deve essere pagato dal PC contestualmente all'ordinazione online con una delle carte di credito o di debito elencate sul sito web.

### 3.2 Consegna del terminale / trapasso di utili e rischi

SPS è responsabile per la consegna del terminale all'indirizzo di consegna indicato dal PC al momento dell'ordinazione.

Un'eventuale data di consegna comunicata da SPS deve essere intesa come data indicativa; SPS non può fornire alcuna garanzia al riguardo. In caso di ritardi nella consegna, trascorsi tre mesi, il PC può recedere dall'accordo. Il prezzo d'acquisto e i costi di spedizione saranno in questo caso accreditati sulla carta utilizzata per il pagamento.

Il PC è tenuto a prendere in consegna il terminale consegnato. Utili e rischi passano al PC con la consegna dello stesso da parte di SPS. Se la consegna non è possibile e deve essere ripetuta per motivi imputabili al PC, i relativi costi sono interamente a carico di quest'ultimo.

### 3.3 Garanzia

Il PC deve comunicare ad SPS per iscritto, entro 5 giorni, eventuali difetti di un terminale, nonché di eventuali accessori, dovuti a difetti del materiale o di fabbricazione, che si verificano entro 12 mesi dalla consegna. Terminali difettosi (incl. gli accessori) saranno riparati o sostituiti a discrezione di SPS.

Per difetti dovuti a un'installazione errata, a un utilizzo improprio, o se il terminale è stato aperto o manomesso in qualsiasi altro modo, non vi è alcun diritto di garanzia. Materiali di consumo, di cui fanno parte in particolare anche le batterie delle apparecchiature, sono esclusi dalla garanzia. L'eliminazione dei difetti avviene esclusivamente nella sede di SPS. I costi di spedizione di un terminale difettoso ad SPS sono a carico del PC, a carico del quale è pure il rischio di danni o perdita durante il trasporto.

#### 4. Esecuzione delle transazioni

La lettura della carta deve essere effettuata mediante inserimento della stessa nel lettore chip del terminale, oppure tenendo la carta nell'apposita area di lettura del terminale. Qualora la carta fosse sprovvista di chip, la lettura della carta deve essere effettuata mediante scorrimento della stessa nel lettore di banda magnetica. La presenza della carta presso il PC è considerata comprovata solo se la lettura è avvenuta in uno dei precitati modi.

Il PC deve quindi attenersi a tutte le istruzioni visualizzate dal terminale, ivi compresa in particolare la richiesta di far inserire al titolare della carta il proprio codice NIP. Nel caso in cui tale richiesta non avvenga, il PC è tenuto a far firmare il titolare della carta tramite la registrazione elettronica della firma sullo schermo dell'apparecchio mobile.

Il PC è tenuto ad assicurarsi che il titolare della carta firmi personalmente e in sua presenza sullo schermo dell'apparecchio mobile, oppure, se richiesto, che inserisca il codice NIP al di fuori della vista del PC o di un terzo. Qualora il titolare della carta abbia dimenticato il codice NIP e/o il sistema non permetta più alcun ulteriore inserimento del NIP, la carta non può venire accettata.

Il PC deve inoltre accertarsi che le ultime quattro cifre del numero della carta sul giustificativo elettronico corrispondano al numero impresso sulla carta stessa e, in caso di firma elettronica sullo schermo dell'apparecchio mobile, che la firma corrisponda a quella visibile sulla carta e – in caso di dubbio – pure alla firma apposta su un documento di identità ufficiale, e che i punti essenziali (ad es. numero di passaporto, nazionalità, ecc.) siano conservati con un riferimento riguardo all'ID della relativa transazione. Per transazioni con una carta di debito è imperativamente necessario che il titolare della carta inserisca un codice NIP.

Qualora, per qualsiasi motivo, il terminale non potesse effettuare una transazione, il PC è tenuto a contattare immediatamente SPS e ad attenersi alle istruzioni ricevute.

#### 5. Autorizzazione

Il processo di autorizzazione è eseguito esclusivamente tramite l'app. Il PC prende atto e riconosce che, tramite il processo di autorizzazione, può solamente venire controllato se la carta è bloccata oppure se il limite è stato superato. Con il rilascio di un'autorizzazione il PC non ha perciò nessun diritto incondizionato nei confronti di SPS al pagamento delle transazioni.

SPS si impegna a elaborare le richieste di autorizzazione nel minor tempo possibile, ma non può tuttavia prendersi alcuna responsabilità per eventuali ritardi. Anche qualora l'attesa si prolunghi, il PC non ha alcun diritto di eseguire la transazione prima dell'autorizzazione.

L'ottenimento di un codice d'autorizzazione non libera del resto il PC dal pieno rispetto di tutti gli ulteriori obblighi e doveri contenuti nelle presenti CG e in altri accordi (incluse le direttive ed i promemoria).

Al PC non è consentito dividere l'importo fatturato con la stessa carta su diverse transazioni («divieto di splitting»). Non è nemmeno consentito dividere l'importo fatturato su diverse carte.

#### 6. Giustificativi

A transazione eseguita con esito positivo, il PC invia tramite l'app al titolare della carta, su sua richiesta, un giustificativo elettronico. Dapprima il titolare della carta deve acconsentire esplicitamente all'invio del giustificativo della transazione tramite app (per es. via e-mail o SMS). Il PC può utilizzare i dati di contatto indicati dal titolare della carta (per es. indirizzo e-mail o numero di telefono del cellulare) solo per l'invio del giustificativo della transazione.

Il relativo giustificativo elettronico della transazione è inviato al PC all'indirizzo e-mail da lui salvato nell'app. **I giustificativi elettronici, nonché i dati delle transazioni, sono inoltre salvati nell'app per un periodo di 30 giorni.** SPS è autorizzata ad accedere a tali dati salvati in ogni momento. SPS non garantisce però alcuna archiviazione dei dati. **Il PC è responsabile per la conservazione, risp. l'archiviazione, di copie dei giustificativi elettronici.** Tutti i dati concernenti la transazione (giustificativi, ordinazioni, conferme d'ordine, nonché documentazione relativa alla transazione di altro genere) devono essere conservati in maniera sicura dal PC per un periodo di almeno 18 mesi dalla data della relativa transazione, risp. per la durata prescritta dalla legge.

Su richiesta di SPS, il PC è tenuto a mettere a disposizione, entro 10 giorni, delle copie della precitata documentazione, nonché eventuali ulteriori informazioni concernenti le transazioni. Inoltre, il PC si impegna a mettere a disposizione di SPS tutte le informazioni necessarie per verificare l'utilizzo professionale del terminale e/o l'attività aziendale del PC.

In caso di documentazione delle transazioni mancante o incompleta, SPS si riserva il diritto di considerare le relative transazioni come transazioni che non rispettano le prescrizioni ai sensi della cifra 8.2 e a fatturare al PC eventuali spese supplementari e/o il dispendio amministrativo causato, secondo la cifra 9.3 qui sotto.

#### 7. Sicurezza / Obblighi di diligenza del PC

##### 7.1 Utilizzo del terminale

Il terminale può essere impiegato solo secondo la sua destinazione d'uso definita e secondo le prescrizioni di utilizzo di SPS. Possono essere impiegati solo terminali che sono stati certificati secondo gli standard applicabili Payment Card Industry (di seguito «PCI»), nonché secondo le disposizioni delle organizzazioni delle carte (ad es. Visa Europe/Visa International, Mastercard Worldwide). Il PC prende atto che in base alle disposizioni di sicurezza, il terminale ha una durata di vita limitata e non può più essere impiegato dopo la scadenza dei certificati.

##### 7.2 Rispetto delle disposizioni / Presa di contatto in caso di dubbio

Il PC si impegna ad accettare solo pagamenti con carte che corrispondono alle disposizioni delle presenti CG.

Il PC deve immediatamente contattare SPS in caso di minimo dubbio circa la validità della carta, il suo legittimo utilizzo, la liceità della transazione, l'identità del titolare della medesima o circa altri elementi della transazione. In caso di mancato rispetto di questo obbligo, il PC è tenuto al completo risarcimento dei danni nei confronti di SPS ai sensi delle presenti disposizioni.

### 7.3 Protezione da manipolazioni

Per l'utilizzo dell'app è necessario un nome utente personalizzato e una password. Il PC deve stabilire una password che non sia costituita da combinazioni facili da scoprire. La password deve inoltre essere rinnovata regolarmente. Colui che s'identifica nei confronti di SPS utilizzando il nome utente e la password corretta è considerato legittimato dal PC all'utilizzo dei servizi SPS Anypay. Non sarà eseguita alcuna ulteriore verifica della legittimità da parte di SPS.

Il PC deve garantire, tramite misure adeguate e idonee, che terzi non autorizzati non possano avere accesso al terminale, all'apparecchio mobile impiegato per l'utilizzo, nonché al nome utente e alla password. Fanno parte di queste misure, in particolare, l'attivazione di un blocco dello schermo per il terminale mobile, nonché ulteriori misure di sicurezza che impediscono lo sblocco da parte di persone non autorizzate. Non devono essere eseguiti interventi nel sistema operativo dell'apparecchio mobile (ad es. «Jailbreaking» o «Rooting»).

Se vi è il sospetto che terzi non autorizzati siano entrati in possesso del terminale, del terminale mobile o del nome utente e della password, il PC deve informare immediatamente SPS, affinché il terminale interessato possa essere disattivato. Il PC sopporta tutti i rischi derivanti dall'utilizzo dei suoi dati d'accesso, a meno che ad SPS non sia imputabile una colpa grave.

Nel caso in cui il terminale sia consegnato a terzi (ad es. al proprio personale) e utilizzato da questi ultimi, il PC risponde interamente per tutte le transazioni compiute, comprese quelle eventualmente abusive.

La sottrazione o il furto di un terminale, oppure l'uso illegittimo di applicativi software da parte di terzi, deve venire comunicato immediatamente ad SPS.

Nel caso in cui il PC possieda più terminali, egli garantisce tramite misure idonee (ad es. tenendo, risp. aggiornando, regolarmente una lista con i numeri di serie dei terminali) di poter identificare eventuali terminali rubati, andati persi, danneggiati o manomessi.

Il PC è tenuto ad istruire il proprio personale al corretto utilizzo ed impiego dell'infrastruttura e a informarlo sulle relative misure necessarie che devono venire attuate al fine di evitarne l'abuso.

### 7.4 Applicativi software

Il PC deve proteggere con la massima diligenza dall'accesso non autorizzato di terzi i propri applicativi software, inclusi le altre infrastrutture (incl. tutti i relativi elementi della rete), nonché il supporto dati o altri sistemi, gestiti dal PC stesso o forniti da terzi, che contengono dati delle carte e/o delle transazioni (in particolare numeri di carte, date di scadenza, nonché dati del titolare della carta e/o della transazione) e deve assicurarsi che gli elementi precitati siano autorizzati in base ai criteri delle organizzazioni di carte, risp. di SPS, di volta in volta in vigore.

### 7.5 Doveri di informazione / Diritto di richiedere informazioni

Il PC è tenuto, su richiesta, a comunicare ad SPS, in qualsiasi momento e per iscritto, quali applicativi hardware e/o software egli abbia in uso attivamente, nonché quali eventuali altri fornitori di servizi terzi siano coinvolti nell'elaborazione delle transazioni. Il PC notificherà ad SPS, per tempo e per iscritto, qualsiasi cambiamento in relazione ai terminali e agli applicativi software, in particolare la loro messa fuori servizio, la loro sostituzione o il loro spostamento, nella misura in cui il terminale è per lo più impiegato in un posto fisso.

In caso di accesso da parte di terzi non autorizzati, o sospetto di accesso da parte di terzi non autorizzati, il PC si impegna ad informare, immediatamente e senza sollecito, SPS. In tal caso, così come in caso di ragionevole sospetto di mancato rispetto delle norme di sicurezza o ai fini di prevenzione e controllo, il PC autorizza SPS a commissionare ad una società di revisione certificata dalle organizzazioni internazionali di carte l'esecuzione di un cosiddetto PCI-Report, o ad effettuare lei stessa tutti gli ulteriori chiarimenti e investigazioni necessari presso di lui o presso i fornitori di servizi terzi da lui incaricati, o di incaricare terzi qualificati a procedere a tali chiarimenti e investigazioni. Oggetto di un audit PCI è di determinare se siano state rispettate, da parte del PC e dei terzi fornitori di servizi da lui incaricati, tutte le disposizioni PCI (cfr. cifra 7.7 qui sotto), nonché di chiarire se sia avvenuto un accesso non autorizzato ai sistemi del PC o a quelli dei fornitori di servizi terzi da lui incaricati.

Il PC è tenuto a cooperare pienamente con SPS, con la società di verifica, o con ulteriori terzi incaricati da SPS e, in particolare, a concedere il necessario accesso ai propri locali e sistemi informatici ai fini di una verifica completa ed adeguata. Il PC si impegna ad eliminare completamente tutti i difetti relativi alla sicurezza riscontrati nell'ambito di un controllo entro un termine stabilito da SPS. I costi per l'allestimento del Report e per l'eliminazione delle carenze di sicurezza sono interamente a carico del PC, qualora venga accertato che il PC ha violato gli obblighi che gli incombevano.

### 7.6 Ritiro di carte presentate

Nel caso in cui venga presentata una carta dichiarata bloccata da SPS, o se vi è una richiesta in tal senso da parte di SPS, il PC deve trattenere la carta e darne immediata comunicazione telefonica ad SPS. Per ogni carta bloccata e ritornata tagliata ad SPS sarà versato al PC un premio.

### 7.7 Sicurezza dei dati

Le organizzazioni internazionali di carte adottano diversi standard di sicurezza dei dati. Determinanti sono, in particolare, i Payment Card Industry Data Security Standard («PCI DSS»). SPS può adottare, se necessario, ulteriori prescrizioni.

I dati della carta (in particolare numero di carta, data di scadenza, codice di sicurezza (CVC2/CVV2), dati della banda magnetica, dati del NIP, dati del chip, ecc.) possono essere esclusivamente letti dal terminale in forma elettronica. È esplicitamente vietato accettare, salvare e/o salvare provvisoriamente qualsiasi dato della carta al di fuori del terminale (ad es. per iscritto, tramite e-mail, ecc.).

SPS è autorizzata a richiedere in ogni momento una certificazione relativa ai PCI DSS al momento della conclusione del contratto o nel corso del medesimo. Una non certificazione del PC, nonostante l'invito scritto di SPS, o la mancanza della relativa certificazione, sono considerate motivo per uno scioglimento straordinario del contratto senza preavviso. Il PC deve informare regolarmente e senza sollecito SPS in merito ai risultati delle misure di certificazione.

Per il resto, il PC si impegna a rispettare in ogni momento e interamente tutte le disposizioni relative alla legislazione sulla protezione dei dati determinanti.

## 8. Pagamenti, spese e accrediti

### 8.1 Pagamenti del PC

SPS si impegna a pagare le richieste di pagamento del PC derivanti dall'elaborazione delle transazioni, con riserva della cifra 1.2 (Blocco di eventuali pagamenti) e della cifra 8.2, di regola entro il



termine pattuito, dedotte le commissioni e le spese concordate, nonché ulteriori crediti esigibili di SPS nei confronti del PC. I pagamenti al PC avvengono in franchi svizzeri (CHF) e sono versati su di un conto bancario intestato esclusivamente al PC.

Il PC prende atto che, in caso di indicazioni dei dati del conto errate, risp. insufficienti, i pagamenti non potranno essere eseguiti, risp. potranno arrivare a un altro beneficiario. In questi casi, la responsabilità è del PC. Costi e spese per ricerche, o altre spese correlate a ciò, sono interamente a carico del PC.

Nei giorni festivi per le banche SPS non elabora alcun pagamento.

Il PC riceve una nota di accredito del pagamento nella forma concordata. Eventuali obiezioni ed eccezioni contro la nota di accredito del pagamento devono venire inoltrate ad SPS, per iscritto, entro 30 giorni dalla data della nota di accredito del pagamento, in caso contrario quest'ultima, incluse tutte le informazioni ivi contenute, è considerata corretta, completa e accettata senza riserve.

Il PC può richiedere ad SPS per iscritto l'ammontare dei tassi di remunerazione dei servizi a lui applicabili nei confronti delle società di carte (Interchange). Le informazioni di base sulle regole di Interchange possono essere trovate sui siti web delle organizzazioni internazionali di carte ([www.mastercard.ch](http://www.mastercard.ch) e [www.visa.com](http://www.visa.com)).

Tutti i pagamenti, le retribuzioni e le spese menzionati nell'accordo, in ulteriori accordi e nelle presenti CG, sono da considerarsi, se non diversamente specificato, IVA esclusa. Eventuali imposte e tasse, che SPS deve o dovrà in futuro pagare in relazione alle prestazioni da essa fornite nel quadro del rapporto contrattuale con il PC, sono a carico del PC.

Per transazioni eseguite dal PC in violazione di una qualsiasi disposizione contrattuale, o per le quali sussiste un fondato sospetto di frode, non vi è in genere alcun diritto al pagamento. In tal caso, SPS è autorizzata a negare il pagamento, risp. a chiedere al PC il rimborso di pagamenti già effettuati, o a compensarli. Le spese sorte in relazione a ciò (ad es. spese d'incasso) possono essere addebitate da SPS al PC, risp. possono essere compensate con i suoi pagamenti.

## **8.2 Chargeback (transazioni contestate) e transazioni non conformi o fraudolente**

Le transazioni effettuate dal PC in violazione delle presenti CG sono nulle e pertanto non possono obbligare SPS in nessun modo. Il PC rimane interamente ed esclusivamente responsabile per tali transazioni. SPS si riserva il diritto di rifiutare il pagamento, o di sospenderlo, qualora, già in base a un primo controllo, la transazione si riveli non conforme. Inoltre, ogni pagamento è effettuato con riserva; i pagamenti di transazioni dubbiose possono essere bloccati.

Il PC non ha diritto ad alcun pagamento, o deve rimborsare la transazione già pagata, se

- il titolare della carta contesta la transazione e la presenza della carta presso il PC al momento della transazione non può essere provata,
- o la carta, pur presente, è utilizzata più volte presso il PC in un breve lasso di tempo.

Su richiesta verbale o scritta di SPS – via telefono, fax, e-mail o lettera –, il PC deve mettere a disposizione entro 10 giorni eventuali informazioni riguardanti le transazioni. Documentazione relativa alla vendita mancante o incompleta non potrà dare alcun diritto a pagamento o potrà portare all'obbligo di risarcimento dell'ammontare della transazione.

Tutte le transazioni contestate vengono comunicate al PC e detratte dalle transazioni inoltrate successivamente. Dalla ricezione della notifica il PC non può eseguire più nessun bonifico al titolare della carta. Il PC si impegna, su prima richiesta da parte di SPS, a rimborsare entro e non oltre 10 giorni la transazione già effettuata, a meno che non sia possibile la compensazione con transazioni posteriori.

Chargeback (transazioni contestate) e Credit (accrediti ai sensi della cifra 8.3) delle carte scelte non possono superare i seguenti limiti mensili: importo totale lordo mensile dei Chargeback + Credit / ricavo lordo al mese = inferiore all'1% e totale mensile dei Chargeback + Credit / numero delle transazioni al mese = inferiore all'1%. Penali delle organizzazioni internazionali di carte e spese di elaborazione supplementari, dovuti al superamento dei limiti precitati, sono interamente a carico del PC.

In caso di superamento dei limiti accertato e/o casi di frode troppo frequenti, SPS è autorizzata a emettere in ogni momento direttive nei confronti del PC al fine di evitare ciò. Dette direttive entrano immediatamente in vigore dopo la loro comunicazione al PC; il PC è tenuto al totale rispetto di tali direttive. SPS si riserva inoltre il diritto di disdire, senza preavviso, l'accordo concluso con il PC, se vengono superati i limiti e/o se i casi di frode sono troppo frequenti.

## **8.3 Accrediti ai titolari della carta**

In caso di contestazione della merce e/o del servizio prestato, il PC si deve comportare secondo il normale uso commerciale.

Se una merce è stata ritirata o non è stata fornita, del tutto o in parte, e/o il servizio non è stato prestato per un qualsiasi motivo dopo che la transazione è stata eseguita, il PC deve provvedere affinché sia eseguito immediatamente un accredito sulla medesima carta. Al PC non è permesso effettuare il rimborso in contanti o in altro modo al titolare della carta.

Un accredito nell'app, tramite l'inserimento della password, è possibile solo nello stesso giorno in cui è stata effettuata la transazione. Inoltre, un rimborso può avvenire esclusivamente su un addebito precedentemente fatturato e non superare l'importo di tale addebito. L'accredito successivo di una transazione che risale a più di un giorno deve essere richiesto al servizio clienti di SPS. Eseguendo un accredito, SPS ha diritto nei confronti del PC al rimborso, rispettivamente alla compensazione, dell'importo pari all'ammontare versato.

## **8.4 Spese (incluse commissioni, interessi e costi)**

L'accettazione di carte di credito e di debito per transazioni in presenza del titolare e per i relativi servizi comportano commissioni, spese, interessi e costi. Ad eccezione dei costi straordinari, richiesti ad hoc dal PC e/o provocati in maniera colpevole (ad es. cifra 9.3 qui sotto), le commissioni, le spese, gli interessi e i costi sono specificati nell'accordo, o vengono comunicati al PC in altra forma adeguata; questi possono venire richiesti in qualsiasi momento presso il servizio clienti di SPS oppure visionati sul sito web. Queste spese sono esigibili al momento della fornitura della prestazione da parte di SPS, sono compensate nell'ambito del pagamento e vengono indicate nella nota di accredito.

## **8.5 Mora di pagamento**

Nel caso in cui dalla compensazione con gli importi dovuti dal PC risulti un saldo negativo, SPS invierà al PC una fattura relativa all'importo scoperto. Il termine di pagamento ammonta a 10 giorni. Trascorso questo termine, il PC cadrà in mora senza sollecitazione.

In caso di mora del PC, SPS è autorizzata a riscuotere un interesse di mora del 10% annuo sull'importo scoperto, nonché ad addebitare al PC il dispendio amministrativo da questi causato ad SPS in relazione a sollecitazioni e costi di incasso.

## 9. Disposizioni finali

### 9.1 Durata e fine dell'accordo

L'accordo è stipulato per una durata indeterminata. L'accordo può essere disdetto con un preavviso di 6 mesi, per la fine di un mese, tramite lettera raccomandata.

SPS è autorizzata a recedere immediatamente dall'accordo, se dovesse venire a conoscenza di circostanze considerevolmente pregiudizievoli concernenti il PC, rispettivamente concernenti il titolare del PC, di cui non era a conoscenza prima della conclusione del contratto.

In caso di violazione dei doveri contrattuali da parte del PC (per esempio inosservanza delle restrizioni ai sensi della cifra 1.4, inosservanza delle prescrizioni PCI ai sensi della cifra 7.7), oppure se il PC non trasmette più alcuna transazione ad SPS per almeno 12 mesi, o per altri motivi gravi (per esempio insolvenza o sostanziale peggioramento della situazione economica del PC, modifica dei rapporti di proprietà, conferimento della ditta individuale del PC in una società di capitale senza consenso di SPS, ripetuti reclami, o transazioni presso il PC ripetutamente segnalate come transazioni fraudolente, ripetute incongruenze nelle transazioni fatturate, ecc.), SPS si riserva il diritto di sciogliere in maniera straordinaria l'accordo, o parti dello stesso, inclusi eventuali altri accordi relativi all'accordo, a propria ragionevole discrezione, senza osservare alcun termine di disdetta.

Se ci sono indizi di presenza di un estremo che permetterebbe ad SPS una disdetta straordinaria senza preavviso dell'accordo, SPS è autorizzata a sospendere, in tutto o in parte, a propria ragionevole discrezione, l'esecuzione del contratto (in particolare l'elaborazione delle transazioni e il pagamento delle transazioni inoltrate) fino al chiarimento del sospetto, risp. fino alla disdetta.

Con la disdetta dell'accordo, se non concordato altrimenti, sono da considerarsi disdetti pure eventuali accordi relativi all'accordo.

A disdetta avvenuta, per motivi di sicurezza, SPS si riserva il diritto di bloccare i pagamenti a favore del PC per un periodo di tempo fino a 180 giorni dopo la disdetta e di compensarli con eventuali crediti, esistenti o futuri, di SPS nei confronti del PC.

### 9.2 Modifica delle CG e/o dell'accordo

SPS si riserva il diritto di modificare o completare, in qualsiasi momento, l'accordo SPS Anypay, le presenti CG, eventuali accordi esistenti, spese e commissioni, così come le remunerazioni per ulteriori servizi. **Tali modifiche, risp. completamenti, sono comunicate al PC per iscritto, o in altro modo appropriato, e si considerano accettate qualora il PC non vi si opponga mediante lettera raccomandata entro 30 giorni dalla data di invio.**

L'adozione di misure in conformità alla cifra 9.5, adattamenti dei limiti di autorizzazione, modifiche delle spese all'interno di un quadro di spese concordato, risp. in base alla cifra 8.4, così come l'adozione e la modifica di direttive e promemoria di SPS, come pure le modifiche non sostanziali delle presenti CG, non sono considerate modifiche ai sensi della presente disposizione e non danno quindi diritto al PC di interporre opposizione.

### 9.3 Costi imponibili al PC

SPS si riserva il diritto di fatturare al PC, risp. di portare in compensazione con eventuali crediti del PC, le prestazioni da lui richieste ad hoc (per es. le consultazioni individuali, le spese IT individuali, ecc.), così come il dispendio amministrativo da questi cagionato ad SPS per eventuali solleciti o elaborazioni di transazioni non conformi o irregolari, o in generale in relazione alla violazione di doveri contrattuali (riservato il risarcimento di ogni ulteriore danno causato ad SPS dalla violazione contrattuale ai sensi della cifra 9.4 qui sotto).

### 9.4 Responsabilità

Il PC è responsabile nei confronti di SPS per tutti i danni che derivano dal non-adempiimento o non corretto adempimento degli obblighi e delle incombenze contrattuali da parte sua. In particolare, SPS è autorizzata ad addebitare interamente al PC eventuali pretese di risarcimento di terzi, così come le spese penali e/o di elaborazione delle organizzazioni internazionali di carte (ad es. a causa della violazione delle disposizioni PCI DSS ai sensi della cifra 7.7 summenzionata, o a causa dell'inosservanza delle restrizioni di cui alla cifra 1.4. summenzionata), nonché tutti gli ulteriori danni o spese derivati dal rispetto inadeguato delle presenti disposizioni. Se il PC incarica eventuali società terze, egli risponde per i danni causati dalle medesime come se li avesse causati lui stesso.

SPS fornisce i propri servizi attraverso una piattaforma di fatturazione e autorizzazione elettronica. Il PC non ha alcun diritto alla disponibilità ininterrotta e all'utilizzo privo di disturbi dei sistemi interessati. SPS non può dare alcuna garanzia di disponibilità e utilizzo sempre privi di disturbi. SPS è autorizzata a interrompere il funzionamento del sistema in qualsiasi momento, a sua discrezione, se questa interruzione le sembra indicata per motivi oggettivi imperativi (ad es. modifiche di sistema e integrazioni, interferenze, rischio di abuso, ecc.). Il PC verrà informato sulle interruzioni del sistema, se possibile, anticipatamente e in modo appropriato.

Nei limiti consentiti dalla legge, SPS esclude qualsiasi responsabilità e risponde solo per dolo o per negligenza grave. In particolare, SPS non risponde nei confronti del PC per danni causati a lui, o a fornitori di servizi terzi da lui eventualmente incaricati, a seguito di guasti, interruzioni o disturbi dei sistemi e degli apparecchi tecnici. È esclusa qualsiasi responsabilità di SPS per danni indiretti o conseguenti, come ad es. il mancato guadagno, pretese di terzi, risparmi non realizzati, ecc.

SPS si riserva il diritto, se necessario, di modificare o integrare, in qualsiasi momento, i propri sistemi sotto l'aspetto tecnico o organizzativo. Se da ciò derivano delle modifiche alle infrastrutture del PC, quest'ultimo deve adottarle a proprie spese seguendo le relative direttive e scadenze di SPS, risp. dei fornitori di terminali ed applicativi software. Il PC è tenuto ad adottare, immediatamente risp. entro il termine prescritto, le integrazioni e le modifiche del sistema fatte e offerte da SPS, risp. dai fornitori del sistema o dai produttori di terminali e di software, in particolare al fine di aumentare lo standard di sicurezza.

### 9.5 Cambiamento dei dati del PC e della sua situazione economica

Il PC s'impegna a notificare ad SPS per iscritto, subito e senza solleciti, ogni cambiamento di qualsiasi dato riportato nell'accordo o in altri accordi. In particolare, il PC deve notificare immediatamente ad SPS mediante lettera raccomandata la cessazione dell'attività professionale, cambiamenti dei rapporti di proprietà e/o di ragione sociale e/o di gestione e/o di attività aziendale e/o di genere di merci offerte e/o di servizi forniti (settore), così come

il peggioramento sostanziale della situazione economica del PC e, se previsto, egli deve aspettare l'esplicito consenso di SPS.

Qualora la situazione economica del PC si deteriori in modo significativo, SPS è autorizzata, secondo la propria ragionevole discrezione, a prendere immediatamente misure appropriate (ad es. l'adattamento dei termini di pagamento, la ritenzione dei pagamenti, la richiesta di garanzie appropriate, ecc.). Il PC verrà informato sulle misure adottate.

Nel caso in cui avvenisse una modifica dei rapporti di proprietà del PC (ad es. la vendita della ditta individuale), il PC è obbligato a trasferire al successore legale l'accordo e tutti gli eventuali ulteriori accordi in relazione con lo stesso, in modo che questi sia in grado di rispettare tutti gli obblighi derivanti dall'accordo. SPS è autorizzata a rifiutare tale trasferimento, senza specificarne il motivo, a disdire l'accordo con effetto immediato, e/o a ordinare la conclusione di un nuovo accordo. Finché SPS non è stata informata per iscritto su di un eventuale successione nei diritti, ella può effettuare tutti i pagamenti con effetto liberatorio al PC uscente.

SPS è autorizzata ad addebitare al PC il dispendio derivante dalla modifica.

La responsabilità per danni derivanti dalla suddetta mancata comunicazione sono in ogni caso integralmente a carico del PC.

## 9.6 Loghi e materiale pubblicitario

Il PC si impegna a utilizzare in modo corretto e conforme al contratto i loghi delle carte e altri segni distintivi protetti per legge, oltre al materiale pubblicitario messogli a disposizione da SPS.

## 9.7 Protezione dei dati

### 9.7.1 Scopo e contenuto

Le transazioni in presenza del titolare funzionano solo grazie ad un sistema globale con molti attori. Mediante questo sistema vengono scambiate informazioni sulle parti coinvolte nel sistema di pagamento. Condizione fondamentale per l'esistenza di questo servizio globale è la fiducia. È quindi compito di tutti i partecipanti di fare tutto il possibile per impedire la perdita di fiducia in questo sistema a causa di transazioni non sicure o illegali. Lo scambio internazionale di dati comporta anche dei rischi, il PC ne è consapevole.

Il PC conferma l'esattezza di tutte le indicazioni date ad SPS. Il PC comprende perché questi dati devono essere trattati e si dichiara d'accordo.

Informazioni più dettagliate riguardanti il trattamento dei dati possono essere richieste in qualsiasi momento al servizio clienti di SPS, o visionate sul sito web nella **dichiarazione di protezione dei dati di SPS**.

### 9.7.2 Raccolta di informazioni / Trattamento dei dati da parte di terzi

SPS richiederà a terzi, o su Internet, e a fonti di informazioni accessibili al pubblico, informazioni sul PC, in particolare alla centrale per le informazioni di credito (ZEK), alle autorità (ad es. uffici esecuzione ed autorità fiscali), alle agenzie di informazioni commerciali, agli uffici previsti o prescritti dalle organizzazioni internazionali di carte, alle ex società di accettazione di carte del PC (Acquirer), a società terze (p. es. Payment Service Provider, organi di certificazione per i PCI DSS) e ad altre società del SIX Group SA. Il PC libera questi terzi dal loro segreto aziendale, risp. d'ufficio.

SPS elaborerà i dati del PC per eseguire le transazioni e per garantire la sicurezza e la legalità dell'insieme delle transazioni. Ciò è fatto da SPS stessa, o da terzi incaricati a tal fine, in Svizzera o all'estero. Il PC autorizza SPS a mettere a disposizione di terzi i dati necessari per l'adempimento accurato dei compiti a loro assegnati e a trasmettere a tal fine detti dati anche all'estero. Nell'ambito dell'esecuzione delle transazioni, SPS trasmetterà dati del PC anche a terzi (per es. organizzazioni di carte, istituti finanziari).

In caso di trasmissione di dati in Svizzera o all'estero, SPS farà di tutto per assicurare un trattamento dei dati da parte di terzi accurato. **Il PC prende atto che eventualmente i dati trasmessi all'estero non godono di alcuna protezione o di una protezione equivalente a quella secondo il diritto svizzero.** Le direttive sulla privacy delle organizzazioni internazionali di carte possono essere visionate su Internet ([www.mastercard.ch](http://www.mastercard.ch) e [www.visa.com](http://www.visa.com)).

### 9.7.3 Trattamento dei dati per la valutazione del rischio / Sicurezza / Comunicazione elettronica

Il PC autorizza esplicitamente SPS a trattare i dati del PC in relazione con l'accordo per la valutazione di rischi di esecuzione, di credito e di mercato di rilevanza per l'attività e **a creare, o far creare, a questo scopo dei profili di rischio che vengono, se necessario, resi visibili agli attori che partecipano al sistema, come in particolare le organizzazioni internazionali di carte.** Per i suddetti scopi, SPS può trasmettere questi dati anche ad altre società del SIX Group SA.

Ove previsto da SPS, il PC ed SPS possono utilizzare mezzi di comunicazione elettronici (ad es. e-mail, SMS, Internet). Il PC prende atto che Internet/e-mail è un media aperto e accessibile a tutti. Di conseguenza, SPS non può garantire la riservatezza dei dati trasmessi via Internet/e-mail.

Il PC si dichiara altresì d'accordo che SPS sia autorizzata, ma non obbligata, a registrare e conservare, per motivi di prova e di qualità, i colloqui telefonici e altre forme di comunicazione.

### 9.7.4 Marketing

SPS è inoltre autorizzata **a analizzare a scopo di marketing i dati del PC** che sono in relazione con l'accordo e **a creare a questo scopo profili del cliente e profili di preferenza**, in modo da sviluppare o valutare prodotti e servizi ai quali il PC potrebbe essere interessato ed eventualmente offrirgli tali prodotti o servizi (anche di terzi), risp. inviargli (p.es. via e-mail, posta, SMS) informazioni a questo proposito; il PC può **revocare** questa autorizzazione in ogni momento, per iscritto.

Il PC si dichiara inoltre d'accordo che SPS possa rendere nota la sua ragione sociale e il relativo indirizzo per pubblicazioni e comunicazioni destinate a correlare la sua attività quale PC con SPS.

## 9.8 Online-Services

SPS mette a disposizione del PC vari servizi accessibili via Internet (di seguito «Online-Services»), in particolare SPSSAccess.

Per accedere agli Online-Services, il PC deve registrarsi con i mezzi di legittimazione applicabili al relativo Online-Service.

Oltre alle presenti disposizioni, il PC deve accettare anche le ulteriori disposizioni specifiche comunicategli al momento della richiesta di iscrizione o registrazione ai singoli Online-Services.

### **9.9 Diritto di rilasciare direttive**

Il PC è tenuto ad osservare, in qualsiasi momento e pienamente, tutte le direttive tecniche, organizzative e amministrative di SPS, così come dei fornitori dei terminali, dei software e dei sistemi, o delle organizzazioni internazionali di carte.

### **9.10 Coinvolgimento di terzi da parte del PC**

Il PC è tenuto a informare eventuali terzi da lui coinvolti (ad es. collaboratori, mandatari), che ricevono l'accesso ai dati personali o ai dati delle carte, in merito agli obblighi in relazione con la protezione dei dati e la sicurezza dei dati (cfr. cifra 7.7.) e a obbligarli al loro rispetto.

### **9.11 Cessione e compensazione**

Qualsiasi cessione di pretese del PC nei confronti di SPS è permessa solo previa autorizzazione scritta di SPS. Crediti del PC nei confronti di SPS possono venire compensati solo previa esplicita autorizzazione di SPS.

### **9.12 Clausola salvatoria**

Se singole disposizioni del presente accordo non sono valide, o in virtù di una legislazione in futuro applicabile lo diverranno, la validità delle rimanenti disposizioni contenute nel contratto non ne è pregiudicata.

### **9.13 Diritto applicabile e foro giudiziario**

L'accordo fra il PC e SPS è regolato dal diritto svizzero. Luogo dell'adempimento e foro giudiziario esclusivo per ogni procedimento è Lugano o Zurigo. SPS si riserva comunque il diritto di agire nei confronti del PC innanzi al tribunale del luogo di domicilio/sede del PC competente, oppure innanzi a qualsiasi altro tribunale competente.

Versione 04/2016