

## PREAMBOLO

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (CGC) valgono per tutti i contratti delle parti per l'accettazione delle carte di debito e di credito, sia per le vendite sul posto che per quelle a distanza (e-commerce, vendita per corrispondenza e ordini telefonici). Le presenti CGC disciplinano inoltre il servizio di PAYONE GmbH in veste di fornitore di ulteriori soluzioni di pagamento.

Le parti sono consapevoli che è soprattutto nell'autorizzazione di pagamenti mediante carta nelle vendite a distanza che si presentano rischi particolarmente elevati di abuso, dal momento che non è possibile verificare fisicamente se il cliente sia effettivamente il titolare della carta di pagamento utilizzata e se la firma e l'eventuale fotografia coincidano. Dal punto di vista economico, l'autorizzazione di tali pagamenti è quindi possibile solo se vengono prese in considerazione tutte le possibilità di impedire eventuali abusi. Per tale ragione l'Autorità federale per la supervisione del settore finanziario (BaFin), autorità di controllo competente nel caso di

PAYONE, con la "Circolare sui requisiti minimi di sicurezza dei pagamenti via Internet" ha fornito parametri relativi alla sicurezza dei pagamenti via Internet. Detta circolare obbliga PAYONE a introdurre a sua volta i requisiti minimi rilevanti per il PC nel contesto delle presenti Condizioni Generali di Contratto (vedi anche paragrafo 22). In questo contesto, la responsabilità maggiore compete al partner contrattuale (di seguito "PC"), il quale entra direttamente a contatto con il cliente e può di volta in volta decidere, in base alle circostanze dell'ordine, se consentire i pagamenti mediante carta nonostante il rischio di abusi.

In base alle disposizioni dei circuiti delle carte di pagamento, valide a livello mondiale, i pagamenti nelle vendite a distanza sono sempre soggetti a rifiuto di addebito (chargeback) quando il titolare contesta di aver impartito l'ordine di addebito del conto legato alla carta. Il rifiuto di addebito deve essere effettuato poiché, in mancanza di una disposizione sottoscritta personalmente (giustificativo di pagamento), la società emittente la carta non può documentare l'istruzione del titolare. In caso di rifiuto di addebito (chargeback), PAYONE dovrà rimborsare alla società emittente la somma incassata anche qualora il PC sia in grado di fornire ulteriori indicazioni sull'identità dell'ordinante.

Pertanto, il rischio che permane, anche in presenza di misure contro eventuali abusi, produce un numero di mancati pagamenti notevolmente maggiore rispetto ai classici pagamenti mediante carta effettuati nelle vendite sul posto. Nell'ambito dell'e-commerce, i circuiti delle carte di pagamento offrono particolari procedure di tutela dagli abusi, in particolare mediante autenticazione forte del titolare della carta (ordinante). Una tale procedura, qualora sia stata ammessa da PAYONE, come ad esempio Verified by Visa e MasterCard SecureCode (3DSecure), viene qui definita "Procedura Speciale di Sicurezza" (la trasmissione del codice di sicurezza della carta, tuttavia, non costituisce una Procedura Speciale di Sicurezza in questo senso).

Il contratto in essere con un operatore di vendite a distanza può essere stipulato tanto per l'e-commerce che per la vendita per corrispondenza o gli ordini telefonici. Se vengono stipulati contratti sia per l'e-commerce che per la vendita per corrispondenza/ordini telefonici, al PC verrà assegnato un codice di partner contrattuale (codice PC) per ciascuna modalità di vendita.

## 1 OGGETTO DEL CONTRATTO

PAYONE GmbH (di seguito "PAYONE"), in qualità di acquirer autorizzato di vari circuiti di carte di pagamento, si assume l'impegno, avente finalità di servizio nei confronti di aziende commerciali e di servizi, di conteggiare le transazioni originate dal regolare utilizzo di carte di pagamento.

In questo contesto, il PC incarica PAYONE di trasmettere i dati relativi alle transazioni originate dall'utilizzo di carte di pagamento e conteggiare tali transazioni in conformità alle disposizioni del Contratto e alle Condizioni Generali di Contratto.

I contratti di vendita inerenti agli apparecchi POS conclusi con PAYONE, inclusi quelli di installazione e manutenzione, sottostanno ugualmente alle disposizioni indicate di seguito.

## 2 ALTRE DEFINIZIONI

Ai fini del presente Contratto e di queste Condizioni Generali di Contratto i seguenti concetti vengono definiti come di seguito:

**Autorizzazione** indica la comunicazione, emanata dalla società emittente la carta su richiesta del PC e inoltrata da PAYONE al PC, la quale informa che con una determinata carta di pagamento è possibile effettuare una transazione per un determinato importo;

**E-commerce** indica una vendita a distanza, in cui la trasmissione dell'ordine di pagamento mediante addebito del conto legato alla carta avviene via Internet;

**Trasmissione elettronica** indica il procedimento tecnico con il quale il PC e PAYONE comunicano per via telematica allo scopo di effettuare transazioni mediante una carta, procedimento che è stato espressamente autorizzato e specificato da PAYONE a PC;

**Omologazione EMV** indica l'omologazione degli apparecchi POS compatibili con lo standard EMV per il conteggio delle operazioni effettuate con carte dotate di chip di memoria e basate su PIN. EMV è uno standard definito da Europay International (oggi MasterCard), MasterCard, Visa, Diners International e Discover per le carte di pagamento provviste di chip di memoria;

**Vendita a distanza** indica una vendita a distanza, in cui la trasmissione dell'istruzione di pagamento mediante addebito del conto legato alla carta viene effettuata per posta, via fax o telefono;

**Internet** indica Internet in quanto tale nonché tutte le reti aperte e le analoghe procedure di trasmissione telematica dei dati;

**Dati della carta** indica il numero, il codice di sicurezza, la data di scadenza e l'ammontare del pagamento e, se stabilito da PAYONE per il caso in oggetto, il nome e l'indirizzo del titolare;

**Titolare di carta** indica la persona a cui viene intestata la carta di pagamento emessa;

**Numero di carta** indica il numero di più cifre che è impresso sulla carta di pagamento e ne contraddistingue il relativo conto;

**Circuiti delle carte di pagamento** indica circuiti quali Visa Inc, Visa Europe, MasterCard Inc., Diners Club International, Discover Financial Services, JCB International e UnionPay International (UPI), i quali gestiscono i sistemi di pagamento e concedono licenze alle aziende emittenti le carte e agli acquirer in relazione alle carte di pagamento incluse nel Contratto;

**Codice di sicurezza** indica il numero da tre a quattro cifre impresso sulla carta in aggiunta al suo numero (di norma sopra lo spazio per la firma, sul retro della carta di pagamento);

**Società emittente** indica l'istituto di credito o altra azienda che ha emesso la carta di pagamento;

**Chiusura di cassa:** la trasmissione cumulativa a PAYONE dei dati riuniti delle transazioni memorizzati nell'apparecchio POS;

**Prestazioni** indica le forniture di beni e/o servizi da erogare a cura del PC, le quali sono o dovrebbero essere pagate mediante carta;

**Vendita per corrispondenza** indica una vendita a distanza, in cui la trasmissione dell'istruzione di pagamento mediante addebito del conto legato alla carta viene effettuata per posta, via fax o telefono;

**CO** la Legge federale di complemento del Codice civile svizzero (Libro quinto: Diritto delle obbligazioni);

**Apparecchio POS** indica un terminale POS o un sistema di cassa per carte POS (abbreviazione di point of sale, ossia punto vendita) con il quale i dati memorizzati sulla banda magnetica e/o sul chip di memoria di una carta di pagamento vengono rilevati per mezzo di un lettore di bande magnetiche e/o di carte munite di chip;

**Presentazione della transazione** indica l'ordine impartito da PC a PAYONE di conteggiare le transazioni originate da carte di pagamento, le quali vengono eseguite presentando a PAYONE dei record di dati corrispondenti alle disposizioni del contratto e alle Condizioni Generali di Contratto;

**Contratto** il rapporto contrattuale tra il PC e PAYONE avente ad oggetto il conteggio delle transazioni originate da carte di pagamento, in conformità alle presenti Condizioni Generali di Contratto;

**Carte di pagamento** indica tutte le carte di debito e di credito nonché gli altri strumenti di pagamento emessi in virtù delle disposizioni dei circuiti delle carte di pagamento ed espressamente inclusi nel contratto, con il quale il titolare della carta, anziché pagare in contanti, impartisce un ordine di pagamento mediante addebito sul relativo conto;

**Grave incidente per la sicurezza dei pagamenti:** indica un incidente che ha o può avere un impatto significativo sulla sicurezza, sull'integrità e sulla continuità dei sistemi di pagamento di PAYONE o del PC e/o sulla sicurezza dei dati sensibili sui pagamenti o dei fondi.

## 3 ACCETTAZIONE DELLA CARTA DA PARTE DEL PC

(1) Nelle vendite a distanza, il PC non ha, in generale o nel singolo caso, l'obbligo di autorizzare il pagamento di prestazioni mediante carta. Al PC non è consentito autorizzare il pagamento mediante carta, se in base alle circostanze del suo utilizzo vi è motivo di presumere che possa esservi un abuso.

(2) A chiunque presenti una carta per effettuare un pagamento, il PC presterà il relativo servizio a prezzi non maggiori o a condizioni non meno vantaggiose rispetto ai clienti che pagano in contanti. Al PC non è consentito addebitare al titolare della carta spese supplementari per l'accettazione della carta di pagamento. Resta salvo il diritto del PC di concedere al titolare della carta uno sconto per l'uso di una determinata carta di pagamento o di un altro strumento di autenticazione dei pagamenti per la corrispondenza dell'importo dovuto. In relazione ad alcune carte di pagamento, potranno essere addebitati al titolare costi aggiuntivi sulla base di un accordo speciale con PAYONE in deroga al 1° periodo del presente paragrafo.

(3) L'accettazione in pagamento della carta e la richiesta dei relativi dati all'ordinante possono avvenire esclusivamente allo scopo di saldare prestazioni erogate dal PC o che lo stesso deve ancora erogare.

(4) Qualora venga introdotta una Procedura Speciale di Sicurezza obbligatoria (come nel caso dell'e-commerce, vedi paragrafo 22.12), l'accettazione in pagamento della relativa carta è consentita solo se ad utilizzare tale procedura è il PC.

(5) Il PC non è autorizzato ad accettare carte di pagamento per il pagamento di prestazioni, che

- a. non sono state eseguite per proprio conto o che sono state eseguite o fornite per conto di terzi; e

- b. non vengono eseguite nell'ambito dell'abituale esercizio dell'attività del PC; in particolare non devono fondarsi su concessioni di crediti e avere ad oggetto pagamenti in contanti; e
- c. abbiano per oggetto o siano legate a contenuti che, secondo le leggi svizzere e le leggi applicabili al PC e al titolare della carta o alla prestazione, sono soggetti alla tutela dei minori, ovvero sono osceni, pornografici, illegali o immorali, oppure contengono istruzioni per la produzione di armi o ordigni esplosivi. Eventuali eccezioni necessitano del previo consenso scritto di PAYONE, che verrà accordato a discrezione di PAYONE e solo qualora la relativa prestazione non sia illegale o immorale.

(6) Le carte di pagamento non devono essere utilizzate per portare a termine un negozio giuridico evidentemente illegale o immorale, per onorare obbligazioni contratte con il lotto o il gioco d'azzardo, né per ripianare un assegno scoperto. In caso di utilizzo per prestazioni ricorrenti (ad es. abbonamenti) non devono essere conteggiati neanche pagamenti rateali per prestazioni una tantum, né spese di finanziamento.

(7) Il PC non deve accettare una carta in pagamento per un ordine effettuato in una vendita a distanza, se si verifica una condizione tra quelle descritte nell'elenco seguente (nel presente Contratto, un tale ordine viene definito "ordine inconsueto"):

- a. Nel corso di due giorni solari successivi, il medesimo ordinante, un'unica volta o con più operazioni legate all'ordine in oggetto
  - (i) ha ordinato più di cinque (5) articoli o servizi identici; oppure
  - (ii) ha effettuato ordini per oltre 2.000,00 CHF con consegna ad indirizzi in Svizzera e nell'Unione Europea; oppure
  - (iii) ha effettuato ordini per oltre 5.000,00 CHF; oppure
  - (iv) ha utilizzato più di un numero di carta.
- b. Nel corso di due giorni solari, sono stati effettuati ordini da parte di acquirenti diversi con l'indicazione del medesimo indirizzo email.
- c. Il Paese dell'indirizzo di consegna differisce dal nome del dominio nazionale che caratterizza l'indirizzo email fornito dall'ordinante (de, .at, .ch, .uk, .fr, .it, ecc.).

(8) Per gli ordini nelle vendite a distanza pagati mediante carta di pagamento, il PC non deve consentire nessuna modifica dell'indirizzo di consegna dopo la richiesta di autorizzazione.

(9) PAYONE è autorizzato, mediante comunicazione scritta al PC entro il termine di preavviso di almeno un mese, a cambiare o integrare le condizioni elencate al paragrafo 3.7 oppure ad ampliare l'elenco degli ordini inconsueti, qualora PAYONE ritenga ragionevolmente necessaria una tale modifica a causa di possibili pratiche abusive.

(10) Il PC s'impegna a non richiedere al cliente la comunicazione dei dati della sua carta via e-mail e a non mettergli a disposizione la possibilità di farlo. I dati di pagamento devono essere trasmessi unicamente attraverso un sistema di pagamento approvato da PAYONE.

#### 4 ESECUZIONE DELLE TRANSAZIONI

(1) La presentazione della transazione deve essere effettuata mediante trasmissione elettronica a PAYONE dei record di dati della transazione in oggetto, i quali devono coincidere per contenuto, formato e canale di trasmissione ai parametri pattuiti tra PAYONE e il PC. PAYONE potrà modificare tali parametri, mediante spiegazione scritta al PC, in presenza di un valido motivo, in particolare qualora i parametri dei circuiti delle carte di pagamento siano stati modificati. La procedura per la trasmissione elettronica può essere utilizzata solo dopo l'abilitazione da parte di PAYONE. PAYONE non si assume alcuna responsabilità per il corretto funzionamento della procedura. I costi (inclusi quelli di connessione) e il rischio di malfunzionamenti della trasmissione elettronica saranno a carico del PC. Spetta a quest'ultimo provvedere in modo continuo all'efficienza funzionale degli apparecchi, delle linee, dei supporti dati o degli altri dispositivi utilizzati per la trasmissione dei dati. Restano salvi gli eventuali obblighi derivanti a PAYONE da un altro contratto, in virtù del quale PAYONE venda, noleggi e/o curi la manutenzione di hardware o software per la trasmissione elettronica.

(2) Nella misura in cui le presenti Condizioni Generali di Contratto non rendano superflua un'autorizzazione, la presentazione è consentita solo per le transazioni per le quali è stata preventivamente concessa tale autorizzazione. Nel singolo caso, PAYONE potrà stabilire a sua discrezione che l'autorizzazione e la successiva elaborazione delle transazioni autorizzate potranno essere effettuate da PAYONE in un'unica fase, a condizione che, una volta completata la sequenza prevista, la prestazione del PC abbia luogo entro due giorni lavorativi e senza ulteriore modifica dell'importo messo in conto.

(3) Per l'autorizzazione può essere utilizzata unicamente la trasmissione elettronica. Se non è possibile un'autorizzazione di transazioni con carte di credito per mezzo di trasmissione elettronica, il PC deve effettuare una richiesta di autorizzazione telefonica tramite il servizio telefonico di autorizzazione e annotare il codice di autorizzazione sulla distinta di addebito. Per le carte Maestro, V PAY, UPI ed Electron, l'autorizzazione telefonica non è possibile nemmeno in caso di guasti.

(4) Se per la vendita sul posto il PC dispone di un apparecchio POS, tutte le transazioni devono essere effettuate mediante tale sistema. Il PC può utilizzare solo gli apparecchi POS autorizzati da PAYONE per l'impiego nel rispettivo paese. Per quanto riguarda l'immissione dei numeri PIN, l'apparecchio POS deve essere installato in modo da impedire che i dati riservati possano essere carpiati da estranei. Il PC ha l'obbligo di proteggere l'apparecchio POS dall'accesso non autorizzato di terzi. Se sussiste il so-

spetto che terzi non autorizzati abbiano avuto accesso all'apparecchio POS, il PC è tenuto a darne immediata comunicazione a PAYONE.

(5) La creazione di ricevute di addebito manuali non è consentita, nemmeno durante un funzionamento difettoso dell'apparecchio POS, o se la banda magnetica sul retro della carta è illeggibile ovvero dà luogo a errori di lettura. I dati delle transazioni, raccolti leggendo la carta tramite l'apparecchio POS, devono essere inoltrati a PAYONE entro un giorno lavorativo dopo la risoluzione del guasto mediante trasmissione elettronica. L'inserimento manuale dei dati delle carte nell'apparecchio POS è sempre vietato.

(6) Il PC dovrà assicurarsi, in particolare dando istruzioni ai propri collaboratori, che nella sua sfera d'influenza personale e spaziale, la quale comprende anche le persone da esso incaricate (ad es. i provider di servizi Internet), non sia possibile nessun utilizzo abusivo dei dati delle carte né della trasmissione elettronica, ad es. sottraendo dati o manipolando l'immissione. Qualora il PC venga a conoscenza di un eventuale abuso dei dati della carta o della trasmissione elettronica, dovrà darne immediata comunicazione a PAYONE.

#### 5 AUTORIZZAZIONE

(1) Il PC ha l'obbligo di richiedere tramite PAYONE un'autorizzazione da parte della società emittente per ogni transazione, indipendentemente dall'importo della stessa, qualora l'autorizzazione non risulti superflua sulla base delle seguenti disposizioni. Assieme alla richiesta di autorizzazione inoltrata dal PC, devono essere trasmessi i dati rispettivamente richiesti da PAYONE. I dati devono corrispondere per contenuto, formato e canale di trasmissione alle disposizioni rispettivamente concordate tra PAYONE e il PC. Se l'autorizzazione per la transazione viene conferita dalla rispettiva società emittente, PAYONE comunicherà al PC un codice di autorizzazione. Qualora al PC non venga conferita l'autorizzazione alla transazione, è necessario contattare il servizio autorizzazioni PAYONE. Al PC non è consentito ripetere l'inoltro di una transazione per la quale non ha ricevuto l'autorizzazione. In particolare al PC non è consentito suddividere la transazione in più importi parziali allo scopo di ottenere l'autorizzazione.

(2) Al momento della domanda di autorizzazione dovrà essere dichiarato, in conformità al vero e con la relativa modalità stabilita da PAYONE, se la transazione rientra nell'ambito dell'e-commerce o delle vendite per corrispondenza, in particolare indicando il relativo codice del partner contrattuale.

(3) Se nel caso di una vendita sul posto è ammesso creare manualmente la ricevuta di un addebito in conformità alle disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Contratto oppure vengono utilizzate carte di pagamento contactless, l'autorizzazione potrà essere omessa qualora l'importo totale sia inferiore a quello massimo non soggetto ad autorizzazione previsto nei paesi interessati (floor limit). Nel caso delle carte di pagamento contactless, la legittimazione del titolare della carta tramite firma o l'inserimento del PIN corretto non sarà necessaria se l'importo non supera il floor limit. In caso contrario, PAYONE si riserva la facoltà di rifiutare l'addebito della transazione in caso di contestazione da parte del legittimo titolare della carta. L'importo totale corrisponde alla somma di tutte le vendite (a) realizzate nel medesimo giorno solare dalla medesima cassa del PC con la medesima carta di pagamento, oppure (b) riguardanti la medesima prestazione (prestazione del PC a favore del titolare di carta), anche laddove la vendita venga realizzata da un'altra cassa del PC. Il movimento effettuato con una carta non può, pertanto, essere ridotto al di sotto dell'importo massimo esente da autorizzazione emettendo per esso più distinte di addebito. In generale, non sono ammesse ricevute di addebito prive di data. Se determinate casse non sono identificabili su tutte le distinte di addebito, tutte le distinte di uno stesso giorno vengono considerate come emesse da un'unica cassa. L'importo massimo esente da autorizzazione è quello indicato nel Contratto. Tale ammontare potrà in qualunque momento essere ridefinito da PAYONE, a sua ragionevole discrezione [art 315 BGB (Codice civile tedesco)], mediante comunicazione al PC (e potrà anche essere reso uguale a zero), in particolare quando i gestori di carte adottino corrispondenti modifiche. Il PC è responsabile della corretta immissione dei dati nell'apparecchio POS.

#### 6 ACCREDITI

(1) Il PC può effettuare rimborsi sulle prestazioni per le quali è avvenuta una presentazione della transazione mediante una scrittura di accreditamento. Nelle vendite sul posto il PC può operare accrediti emettendo una distinta di accredito (credit voucher), il cui originale deve essere consegnato al titolare di carta. La distinta dell'accredito deve essere compilata completamente e sottoscritta in modo giuridicamente vincolante del PC. Essa deve essere presentata a PAYONE entro 10 giorni lavorativi dalla sua emissione. Per quanto riguarda le carte di pagamento ai sensi del paragrafo 4.5, periodi 4 e 5, un accredito può essere concesso solo mediante l'utilizzo dell'apparecchio POS.

(2) Non sono ammesse scritture di accreditamento per le transazioni, per le quali non sia avvenuta una rispettiva e precedente presentazione della transazione. Non sono inoltre ammesse scritture di accreditamento per transazioni per le quali il titolare della carta abbia già avviato il chargeback; PAYONE provvederà tempestivamente a cancellare tali scritture di accreditamento.

(3) Il PC è tenuto a pagare a PAYONE l'importo dell'accredito e le relative commissioni per il servizio. PAYONE è autorizzato a compensare l'importo da pagare con i crediti esigibili del PC. Se sarà soddisfatto il presupposto del pagamento da parte del PC, previsto dal 1° periodo, o della compensazione di cui al 2° periodo, PAYONE darà ordine all'azienda emittente la carta di effettuare l'accredito sul conto del titolare di carta.

#### 7 DIRITTO AL PAGAMENTO DEL PC, ACCORDO FIDUCIARIO

(1) PAYONE è obbligato a mettere prontamente a disposizione del PC gli importi delle transazioni per tutte le presentazioni di transazioni effettuate, fatti salvi i diritti di riaddebito di cui al paragrafo 11.2 e l'avvenuta compensazione, dopo che tali importi siano

stati precedentemente accreditati sul conto del PAYONE. La data della liquidazione dei crediti del PC di cui al 1° periodo è definita al paragrafo 10.2.

(2) PAYONE, in veste di amministratore fiduciario, depositerà per il PC, quale fiduciante, gli importi delle transazioni accreditati sul conto di PAYONE ai sensi del paragrafo 7.1, così come gli importi degli accrediti ricevuti dal PC ai sensi del paragrafo 6.3, su uno o più conti fiduciari di uno o più istituti di credito. I suddetti conti fiduciari vengono gestiti in nome di PAYONE come conti fiduciari aperti ai sensi del § 17 comma 1, secondo periodo, punto 1b della legge tedesca sulla vigilanza sui servizi di pagamento (ZAG). Tali conti possono essere gestiti anche come conti fiduciari collettivi. PAYONE dovrà farsi garante che gli importi di pagamento ricevuti ai sensi del 1° periodo siano in qualsiasi momento attribuibili dal punto di vista contabile al PC e che, in nessun momento, vengano confusi con altri importi di denaro di persone fisiche o giuridiche diverse dal fruitore dei servizi di pagamento, per conto del quale vengono custoditi. PAYONE ha il diritto di prelevare dai conti fiduciari importi corrispondenti ai crediti a suo favore nei confronti del PC.

PAYONE dovrà comunicare al PC, su richiesta di quest'ultimo, presso quale istituto di credito e su quale conto fiduciario sono di volta in volta depositati gli importi dei pagamenti ricevuti ai sensi del 1° periodo, se l'istituto di credito presso il quale sono depositati gli importi dei pagamenti ricevuti ai sensi del 1° periodo appartiene ad un organismo per la tutela dei crediti di risparmiatori e investitori, e in quale misura tali somme siano garantite da detto organismo.

(3) Il PC ha l'obbligo di registrarsi sul portale PAYONE PCI DSS a proprie spese entro 14 giorni dalla richiesta di PAYONE e dal ricevimento del codice PC, in conformità alle norme dei programmi MasterCard Site Data Protection (SDP) e Visa Account Information Security (AIS), attuati dai circuiti delle carte di pagamento (tra cui MasterCard Inc. e Visa Inc, Visa Europe) a protezione contro gli attacchi ai dati delle carte e la loro compromissione ai sensi dello standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), nonché di comprovare la conformità PCI DSS su detto portale e di farsi certificare ai fini della conformità al PC.

(4) Il PC dovrà attuare tutte le misure volte a prevenire gli abusi (inclusa la prevenzione dell'uso non autorizzato dei dati delle carte) che PAYONE gli abbia comunicato e che a suo ragionevole giudizio siano necessarie per ridurre il rischio di abusi. Inoltre, il PC è tenuto ad applicare speciali procedure per prevenire abusi, se tali procedure vengono introdotte in modo vincolante da un circuito di carte di pagamento e sono state comunicate da PAYONE al PC. Tutti i costi relativi a una procedura citata al presente paragrafo 7.4 saranno a carico del PC.

(5) La soddisfazione dei diritti di cui al paragrafo 7.1 avviene sulla base di un obbligo di pagamento contrattuale di PAYONE nei confronti del PC, distinto dall'ordine di pagamento del titolare della carta, e non per la soddisfazione del credito del PC nei confronti del titolare della carta.

## 8 CESSIONE DI CREDITI DEL PC

Per agevolare la riscossione da parte di PAYONE (direttamente o per il tramite dei circuiti delle carte di pagamento) dei relativi pagamenti delle aziende emittenti, il PC cede fin d'ora a PAYONE tutti i crediti nei confronti dell'ordinante ovvero del titolare di carta e derivanti da prestazioni basate sull'utilizzo di una carta di pagamento, nonché gli eventuali crediti verso l'azienda emittente originati nel contesto dell'utilizzo della carta di pagamento. PAYONE accetta questa cessione. La cessione del relativo credito diverrà efficace nel momento in cui PAYONE riceverà la presentazione della transazione.

## 9 COMMISSIONI DI SERVIZIO / DIRITTI AL RIMBORSO SPESE DI PAYONE, ADDEBITO DI PENALI

(1) PAYONE riceve dal PC commissioni di servizio come corrispettivo per le prestazioni di servizio da essa fornite, per cui è tenuta a versare degli importi ai circuiti delle carte di pagamento (Card Scheme Fee) e alle società emittenti (Interchange). Queste commissioni di servizio, stabilite nel contratto, sono costituite a) per le commissioni di disagio da un tasso di disagio (percentuale) e/o da una commissione per la transazione che vengono applicati a ogni singola transazione, b) per il modello Interchange Plus dall'operazione interbancaria effettivamente fatturata e dalla commissione di servizio o per la transazione e c) per il modello Interchange Plus Plus dall'operazione interbancaria effettivamente fatturata, dalle commissioni dei circuiti delle carte di pagamento (Card Scheme Fee) nonché dalla commissione di servizio o per la transazione. A tutte le tipologie di commissione si aggiungono ulteriori commissioni di servizio, ad es. per accrediti, storni di transazioni, chargeback ecc. L'ammontare delle commissioni di servizio dipende, fra l'altro, dalle disposizioni di volta in volta impartite dal PC di cui al paragrafo 10.2, 2° periodo, che stabiliscono quando PAYONE deve iniziare il trasferimento degli importi che spettano al PC ai sensi del paragrafo 7.1.

È ammessa l'applicazione di commissioni per l'adempimento di obbligazioni secondarie. Tutti i pagamenti effettuati a PAYONE s'intendono al netto dell'IVA, qualora la prestazione sia da considerarsi soggetta a imposta nel luogo in cui viene eseguita.

(2) Il PC dovrà rimborsare a PAYONE tutte le spese sostenute da quest'ultima ai fini dell'esecuzione del contratto, laddove PAYONE potesse considerarle necessarie secondo le circostanze. In questo senso sono considerate spese, in particolare, anche se non esclusivamente

- commissioni dei circuiti delle carte di pagamento, applicate a PAYONE dai suddetti circuiti, qualora tali commissioni siano riconducibili all'esecuzione del Contratto,
- le commissioni riscosse dai circuiti delle carte di pagamento per la registrazione del PC a particolari programmi per commercianti.

Il diritto al rimborso delle spese non sussiste se una spesa è riconducibile a un comportamento colpevole di PAYONE.

In tal caso si applica per analogia l'art. 44, comma 1, CO (Codice delle obbligazioni svizzero).

(3) Il PC dovrà inoltre rimborsare a PAYONE tutte le penali che siano state applicate a quest'ultima dai circuiti delle carte di pagamento in relazione all'esecuzione del contratto, qualora PAYONE, in base alle circostanze, abbia potuto sopporre che tali penali siano state causate da transazioni del PC che rappresentano una colpevole violazione contrattuale, oppure da una condotta colpevole e/o da un'omissione colpevole del PC, e che siano previste dai circuiti delle carte di pagamento in conformità alle prescrizioni contenute nei loro regolamenti. Ciò vale in particolare, ma non solo, per le penali stabilite dai circuiti delle carte di pagamento per le presentazioni di transazioni illegali e lesive della reputazione, per la presentazione irregolare di transazioni di terzi, per il superamento dei limiti di chargeback da parte del PC o per la mancata registrazione e/o la mancata certificazione ai sensi dello standard PCI DSS ovvero per la compromissione dei dati della carta nel sistema del PC o di terzi incaricati dallo stesso. In luogo del rimborso PAYONE potrà chiedere l'esonerazione da una delle obbligazioni determinatesi in questo contesto. Il diritto al rimborso o all'esonerazione non sussiste se la determinazione di una penale è da ricondurre ad una condotta colpevole di PAYONE. In tal caso si applica per analogia l'art. 44 comma 1 CO.

Il PC ha l'obbligo di fornire senza indugio le informazioni necessarie atte a contrastare l'applicazione della penale, e in ogni caso con sufficiente tempestività in modo da far sì che PAYONE possa opporsi alla fissazione della penale entro il relativo termine fissato dai circuiti delle carte di pagamento. Sulla base delle informazioni messe a disposizione dal PC, PAYONE procederà contro l'applicazione delle penali nell'ambito della procedura di difesa prevista dai circuiti delle carte di pagamento.

PAYONE procederà contro l'applicazione delle penali per via giudiziaria o mediante arbitrato solo nel caso in cui il PC ne faccia esplicita richiesta scritta a PAYONE e laddove quest'ultimo, per i presumibili costi di un procedimento giudiziario o di arbitrato, abbia fornito un anticipo o una garanzia. Nel caso di un tale procedimento giudiziario o di arbitrato, il PC dovrà sostenere da solo il rischio di un'eventuale sconfitta in sede processuale.

(4) PAYONE ha il diritto di detrarre le commissioni per il servizio spettantegli in base al paragrafo 9.1, nonché al rimborso delle spese che gli spettano ai sensi dei paragrafi 9.2 e 9.3, dagli importi che PAYONE deve pagare al PC secondo quanto previsto dal paragrafo 10. Se non è possibile una tale detrazione, il PC salderà su richiesta a PAYONE le commissioni per il servizio e il rimborso delle spese.

(5) L'ammontare della commissione per il servizio è determinato sulla base dell'importo medio mensile della transazione (valore complessivo di tutte le transazioni diviso per il numero delle transazioni) indicato dal PC alla stipula del Contratto o contestualmente a una modifica contrattuale convenuta. Qualora si resti al di sotto di tale ammontare per più di un mese, verrà operato un conseguente adeguamento delle commissioni, o aumentandole o concordando una commissione di transazione a parte. Lo stesso vale se l'ammontare degli importi, il cui addebito è stato legittimamente rifiutato da parte di PAYONE, supera in un mese civile l'uno per cento (1%) del valore delle transazioni presentate nel mese di riferimento.

(6) I costi del ricorso a una Procedura Speciale di Sicurezza sostenuti nell'ambito di pertinenza del PC (inclusi i costi di trasmissione) saranno carico del PC.

(7) PAYONE potrà variare in misura adeguata le commissioni di servizio durante il periodo di validità del contratto, qualora si siano modificati fattori di costo essenziali e laddove la modifica sia ragionevole per il PC tenuto conto degli interessi di PAYONE. Ciò vale in particolare se i circuiti delle carte di pagamento introducono nuove commissioni o incrementano i tassi di Interchange. PAYONE informerà il PC per iscritto di tale modifica.

## 10 CONTEGGIO / PAGAMENTI AL PC

(1) PAYONE fornisce al PC un riscontro delle transazioni tramite carta presentate e delle commissioni a carico del PC nell'estratto conto, mediante un documento in formato elettronico PDF o con un documento cartaceo, emesso in via straordinaria. Il numero di riferimento di ciascuna transazione, l'ammontare delle transazioni eseguite con carta e il valore dei corrispettivi da versare e delle commissioni di Interchange sono consultabili almeno una volta al mese sul portale di servizio PAYONE. Il PC deve controllare immediatamente la correttezza e la completezza dei conteggi effettuati da PAYONE. Eventuali reclami possono essere presentati solo per iscritto ed entro un termine ultimo di 28 giorni dalla data in cui il PC ha ricevuto i conteggi. È sufficiente che l'invio rientri nel suddetto termine. Il fatto di non aver presentato tempestivo reclamo vale come approvazione, purché nel relativo conteggio PAYONE abbia espressamente avvisato il PC che il mancato reclamo entro 28 giorni dalla ricezione del suddetto conteggio vale come approvazione dello stesso. La scadenza del termine non esclude un'eventuale correzione da parte di PAYONE.

(2) PAYONE dovrà pagare gli importi dovuti al PC ai sensi del paragrafo 7.1 tramite bonifico bancario sul conto indicato dal PC nel Contratto. PAYONE dovrà iniziare con l'esecuzione del bonifico bancario al momento prestabilito dal PC per PAYONE. Se il PC è stato inattivo per più di 12 mesi, PAYONE si riserva il diritto di congelare il contratto e di sospendere le prestazioni contemplate dal contratto stesso fino alla nuova identificazione del PC ai sensi della legge sul riciclaggio di denaro (in particolare sottoponendo a verifica il conto bancario e i rapporti di titolarità del PC). Il PC riceverà comunicazione in merito. Il PC dovrà accettare eventuali congrui ritardi sortiti in seguito a tali verifiche.

(3) Per l'esecuzione del bonifico di cui al punto 10.2, si conviene di volta in volta il termine di un giorno lavorativo dopo la data prevista dal 2° periodo del paragrafo 10.2.

(4) Il bonifico bancario di cui al paragrafo 10.2 viene effettuato in franchi svizzeri (CHF), qualora non sia stata concordata un'altra valuta di pagamento. Se la valuta dell'importo trasferito al conto di PAYONE ai sensi del paragrafo 7.1 è diversa dalla valuta in cui è stato effettuato il bonifico ai sensi del 1° periodo, la conversione di valuta viene effettuata sulla base dei rispettivi tassi di cambio di riferimento indicati nell'elenco dei prezzi.

## 11 DIRITTI DI RIADDEBITO DI PAYONE / GESTIONE DEI RECLAMI

(1) Tutti i pagamenti di PAYONE al PC vengono effettuati con riserva di riaddebito. Nel caso in cui PAYONE abbia effettuato pagamenti al PC nonostante il PC non avesse alcun diritto a tale pagamento, PAYONE può esigere la restituzione oppure compensare tali pagamenti con obblighi di pagamento di PAYONE.

(2) PAYONE riaddebiterà le transazioni al PC, se

- PAYONE non era obbligata a mettere a disposizione il relativo importo della transazione, a prescindere che PAYONE ne fosse a conoscenza o meno;
- gli importi delle transazioni ricevuti da PAYONE sul proprio conto e messi a disposizione del PC, sono stati riaddebitati a PAYONE da società emittenti e circuiti di carte di pagamento (ad es. a causa di un diritto al rimborso del titolare della carta).

(3) Un riaddebito ai sensi del paragrafo 11.2 è escluso per le vendite sul posto, se tutte le seguenti condizioni (e non soltanto singole condizioni) sono soddisfatte (condizione sospensiva):

- l'accettazione in pagamento era consentita ai sensi del paragrafo 3;
- la carta di pagamento è stata fisicamente presentata al PC (non è pertanto consentita in base al Contratto un'accettazione in pagamento via posta, telefono, fax o Internet);
- la carta di pagamento era valida, ossia la data della firma della distinta rientra nel periodo di validità della carta di pagamento;
- la carta di pagamento non compare su una black list o non è stata dichiarata non valida mediante altra comunicazione al PC;
- il PC ha confrontato l'eventuale foto sulla carta di pagamento con la persona che ha presentato la carta di pagamento, determinandone la corrispondenza;
- non erano riconoscibili sulla carta di credito presentata segni di alterazione o illeggibilità;
- il PC ha prodotto una distinta di addebito in duplice copia mediante un apparecchio POS (senza inserimento manuale dei dati della carta) oppure, se consentito, con un imprinter (stampante manuale) in triplice copia, sulla quale sono stati riportati in modo completo, corretto e leggibile almeno il numero della carta (o, se così previsto da PAYONE, una parte del numero), il periodo di validità e, in caso di emissione di distinta tramite imprinter, il nome del titolare della carta, e sulla quale sono indicati il prezzo lordo delle prestazioni, la data dell'emissione della distinta nonché la ditta, l'indirizzo e il numero di contratto PAYONE del PC; al titolare della carta è stata consegnata una distinta di addebito firmata;
- la persona che ha presentato la carta di pagamento ha apposto la sua firma sulla parte anteriore della distinta di addebito in presenza del PC, quest'ultimo ha confrontato la firma con quella sul retro della carta di pagamento, determinandone la corrispondenza. In caso di carte di pagamento con chip e PIN, invece dell'apposizione della firma, il titolare della carta deve digitare un codice segreto (PIN); per le carte UPI sono necessarie sia l'immissione del PIN, che la firma;
- il PC ha ricevuto da PAYONE un'autorizzazione per la corrispondente transazione (ad eccezione dei casi contemplati al paragrafo 5.3);
- il movimento è in CHF o in un'altra valuta consentita dal Contratto;
- entro e non oltre 4 giorni dall'emissione della distinta di addebito, viene effettuata una regolare presentazione della transazione in conformità con le norme stabilite al paragrafo 4; per Maestro, V PAY, UPI e altre carte di pagamento con chip e PIN, il suddetto termine viene calcolato a partire dall'esecuzione della transazione;
- qualora si sia verificato un uso indebito e l'abuso sarebbe stato possibile anche seguendo le procedure di cui ai paragrafi 7.3 e 7.4; l'onere probatorio di dimostrare che non è questo il caso spetta a PAYONE. Un uso indebito si verifica quando la carta di pagamento non è stata utilizzata dal titolare né con il suo consenso oppure quando la carta di pagamento è stata falsificata o è falsa.
- il titolare di carta non richiede un rifiuto dell'addebito effettuato sul suo conto con la motivazione scritta
  - che la prestazione non è stata affatto eseguita oppure non è stata eseguita all'indirizzo di fornitura concordato oppure non nel termine concordato e, in caso di una prestazione di servizio, perché il PC non ha voluto o potuto effettuare la prestazione; oppure
  - che la prestazione non corrispondeva alla descrizione sulla distinta di addebito, ovvero su un altro documento consegnato al momento dell'acquisto, e

che il titolare della carta ha restituito la merce al PC o ha disdetto il servizio; oppure

(iii) che una fornitura recapitata presentava difetti o danni, salvo che per i casi da i) a iii) il PC non comprovi, entro 15 giorni dalla relativa richiesta avanzata da PAYONE, la regolare esecuzione della prestazione tramite presentazione di documenti;

n. il PC, su richiesta di PAYONE, ha messo a disposizione in modo regolare e tempestivo entro il termine indicato al paragrafo 18, la documentazione prevista dal suddetto paragrafo;

o. la carta di pagamento è stata letta con un apparecchio POS dotato di omologazione EMV e di certificazione PCI.

(4) Un riaddebito viene inoltre effettuato per le commissioni sostenute per il servizio. L'importo del riaddebito può essere compensato con i crediti esigibili del PC. Qualora non sia possibile una compensazione, il PC è tenuto a pagare immediatamente l'importo riaddebitato. Dopo che il PC avrà saldato tutti i suoi debiti, PAYONE cederà di nuovo al PC un eventuale credito del PC, sul quale si fonda il riaddebito, nei confronti dell'ordinante del titolare della carta. In caso di riaddebito il PC non ha diritto al rimborso delle commissioni per il servizio relativo alla transazione specifica, poiché PAYONE ha effettuato la prestazione corrisposta con le relative commissioni per il servizio.

(5) Eventuali reclami e contestazioni dei titolari delle carte concernenti le prestazioni devono essere chiariti immediatamente dal PC con gli stessi. Se un riaddebito viene eseguito in modo lecito, il PC deve fare valere immediatamente il diritto al pagamento nei confronti del titolare della carta.

(6) I diritti al riaddebito di PAYONE nei confronti del PC non vengono limitati dall'attribuzione di un codice di autorizzazione.

(7) PAYONE è autorizzata, nel caso di un riaddebito di una singola transazione facente parte di pagamenti periodici, a eseguire un riaddebito per tutte le altre transazioni del PC con il cliente in questione, finché il PC non abbia dimostrato che non sussistono i presupposti per un riaddebito riguardante queste altre transazioni.

## 12 COSTITUZIONE O AUMENTO DI GARANZIE

(1) PAYONE può richiedere la fornitura di garanzie bancarie per tutti i diritti derivanti dal Contratto, anche quando i diritti sono sottoposti a condizione (ad es. diritti di rimborso delle spese di cui al paragrafo 9.2 e 9.3).

(2) Se, nel momento in cui sorgono diritti nei confronti del PC, PAYONE ha dapprima rinunciato totalmente o in parte a richiedere garanzie o un aumento di queste ultime, PAYONE può tuttavia richiedere anche in un secondo momento la costituzione di tali garanzie. Presupposto di ciò è che subentrino o siano rese note circostanze che giustifichino l'aumentata valutazione del rischio afferente ai crediti nei confronti del PC. Ciò può in particolare verificarsi qualora:

- le condizioni economiche del PC abbiano subito un peggioramento o rischio di peggiorare, oppure
- le garanzie esistenti siano peggiorate dal punto di vista del loro valore o rischio di peggiorare.

(3) PAYONE accorderà al PC un periodo di tempo adeguato al fine di poter costituire o aumentare garanzie.

## 13 DIRITTO DI PEGNO

(1) Il PC e PAYONE concordano che PAYONE acquisisce un diritto di pegno su tutti i crediti del PC nei confronti di PAYONE derivanti dal Contratto, incluse le presenti Condizioni Generali di Contratto, o che gli deriveranno in futuro (per es. diritti di cui al paragrafo 7.1).

(2) Il diritto di pegno serve a garantire tutti i diritti attuali, futuri e condizionati che PAYONE vanta nei confronti del PC sulla base della relazione commerciale (per es. diritti di riaddebito di cui al paragrafo 11, nonché diritti di commissioni per il servizio e la rifuisione delle spese di cui ai paragrafi 9.1 e 9.3).

(3) Se, sulla base del diritto di pegno di cui al paragrafo 13.1, PAYONE trattiene importi che PAYONE deve pagare al PC, PAYONE investirà tali importi in modo fruttifero, laddove ciò possa essere concordato con una spesa ragionevole. PAYONE deve corrispondere al PC gli interessi maturati ai sensi del presente paragrafo 13.3.

## 14 RITIRO DI CARTE DI PAGAMENTO NELLE VENDITE SUL POSTO

Se (a) durante la richiesta di autorizzazione sul display del terminale compare „Ritirare carta” o un'indicazione di significato simile; (b) sussiste altrimenti il sospetto che una carta di pagamento presentata possa essere falsa o essere stata falsificata; (c) la firma sulla carta di pagamento presentata non corrisponde alla firma eseguita sulla distinta di addebito; (d) la persona che presenta la carta di pagamento non corrisponde alla foto presente sulla carta; (e) il numero della carta di pagamento o la data di scadenza riportati sulla carta di pagamento non corrispondono a quelli indicati sulla distinta di addebito prodotta elettronicamente; o (f) il numero a quattro cifre stampato sotto il numero della carta di pagamento non corrisponde alle prime quattro cifre del numero della carta di pagamento, il PC deve informarne telefonicamente PAYONE prontamente e già prima della restituzione della carta di pagamento al cliente. PAYONE può pretendere la presentazione al PC di un documento valido con fototessera della persona che presenta la carta. Su richiesta di PAYONE, il PC cercherà di ritirare la carta di pagamento.

## 15 NOTE SULL'ACCETTAZIONE DELLE CARTE

Per la vendita a distanza il PC renderà chiaramente visibili, su o nelle sue pagine Internet offerte (per es. catalogo) e sui dépliant pubblicitari, i segni che si riferiscono all'accettazione delle carte di pagamento. Nelle vendite sul posto il PC affiggerà il materiale pubblicitario messogli a disposizione da PAYONE in posti ben visibili del suo locale commerciale.

## 16 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE DEL PC / COMUNICAZIONI A TERZI / RICORSO A TERZI DA PARTE DEL PC

(1) I dati anagrafici nell'ambito del Contratto devono essere indicati dal PC in modo completo e veritiero. Modifiche significative devono essere comunicate tempestivamente a PAYONE, in particolare:

- cessione o affitto dell'azienda o altre modifiche riguardanti il titolare;
- modifiche d'indirizzo o coordinate bancarie;
- modifiche della forma giuridica o della ditta;
- modifiche del tipo di assortimento prodotti;
- modifiche che riguardano l'avente diritto economicamente ai sensi degli artt. 4 e 5 della LRD (Legge contro il riciclaggio di denaro);
- modifiche all'IVA dell'azienda o di eventuali filiali.

(2) Il PC metterà a disposizione di PAYONE i rispettivi documenti in copia autenticata richiesti da PAYONE e relativi al PC (ad es. estratto del registro commerciale, estratti da altri registri, licenza d'esercizio, atto costitutivo, stampato delle pagine Internet da utilizzare, bilancio); qualora i documenti fossero redatti in lingua diversa dal tedesco o dall'inglese dovrà essere allegata la relativa traduzione. Il PC, su richiesta di PAYONE, trasmetterà informazioni attinenti all'organizzazione dell'esercizio della sua attività (processo di sicurezza incluso), tra l'altro qualora fosse necessario secondo PAYONE trasmettere tali informazioni ai circuiti delle carte di pagamento.

(3) Il PC, su richiesta di PAYONE, consentirà un'ispezione dei locali commerciali durante i normali orari di ufficio a PAYONE o a un terzo da essa incaricato, al fine di permettere a PAYONE di controllare il rispetto delle disposizioni del Contratto.

(4) PAYONE è autorizzata a trasmettere i dati anagrafici e, nelle vendite a distanza, i dati riguardanti il sito Internet del PC, a uffici informazioni preposti a tal scopo, affinché verifichino eventuali violazioni contrattuali presso altri acquirenti o circuiti di carte di pagamento. Lo stesso vale per eventuali violazioni del contratto da parte del PC che danno diritto a PAYONE a recedere dal contratto. Il PC si dichiara d'accordo con quanto detto sopra.

(5) Al fine di fornire un supporto organizzativo e tecnico al PC, oltre ai dati già disponibili presso l'istituto amministratore del conto del PC PAYONE è inoltre autorizzata a inoltrare a detto istituto informazioni tecniche e dati di fatturazione, necessari per permettere all'istituto una gestione esaustiva dei flussi di pagamento del PC.

(6) Il PC non ha diritto, senza previo consenso di PAYONE, a ricorrere a terzi per l'adempimento delle obbligazioni spettantegli sulla base del presente contratto. Tali terzi devono farsi carico in proprio degli obblighi di cui ai paragrafi 16.2 e 16.3, e il PC, da parte sua, dovrà provarlo. Il PC resta in ogni caso completamente responsabile dell'adempimento del Contratto. Per la fatturazione delle operazioni eseguite con carta mediante PAYONE, il PC può ricorrere al servizio di terzi solo se registrati presso Visa Europe/Visa Inc. come Merchant Agent e presso MasterCard come Service Provider e se atti a soddisfare le norme dei circuiti delle carte di pagamento e gli standard PCI DSS, nonché se detti terzi si impegnano ad adempiere a tali norme dinanzi al commerciante.

(7) Il PC è obbligato a comunicare tempestivamente a PAYONE qualsiasi modifica sul proprio sistema riguardante il salvataggio, l'elaborazione e la trasmissione di dati di carte di credito.

## 17 OBBLIGHI D'INFORMAZIONE DI PAYONE

Tutti gli obblighi d'informazione nei confronti del PC sono disciplinati nel Contratto e nelle presenti Condizioni di contratto. Non sussistono ulteriori obblighi informativi.

## 18 DOCUMENTAZIONE E OBBLIGHI DI CONSERVAZIONE

(1) Per ogni transazione prestata a PAYONE, il PC è tenuto a conservare i seguenti dati e documenti in forma elettronica o scritta:

- nell'e-commerce tutti i dati trasmessi dall'ordinante, escluso il codice di sicurezza della carta,
- nella vendita a distanza, per corrispondenza o fax, tutti i documenti trasmessi dall'ordinante,
- nella vendita a distanza telefonica il giorno e l'ora della telefonata, la persona che ha impartito l'ordine di addebito e il contenuto dell'ordinazione, tuttavia non il codice di sicurezza della carta,
- nelle vendite sul posto, tutti i documenti giustificativi riguardanti la prestazione, incluse eventuali copie delle ricevute di addebito.

(2) Il codice di sicurezza della carta di credito dovrà essere eliminato dopo la richiesta di autorizzazione.

(3) Il PC è obbligato a conservare la documentazione e le informazioni di cui al paragrafo 18.1 per almeno 13 mesi dopo la presentazione della transazione, ove la cancellazione non sia prevista per legge. Durante tale periodo PAYONE, su richiesta, deve mettere a disposizione a fini di verifica i dati e la documentazione in formato cartaceo

o in diverso formato leggibile con un usuale software standard. Ciò non pregiudica gli ulteriori obblighi di conservazione del PC previsti dalla legge.

## 19 DURATA; DIRITTI DI RECESSO DI PAYONE; SOSPENSIONE

Nel caso in cui venga concordata una durata indeterminata, si applica il paragrafo 19.1 a).

a). Nel caso in cui venga concordata una durata a tempo determinato, si applica il paragrafo 19.1 b).

(1)

a. Se il Contratto viene stipulato a tempo indeterminato, esso può essere risolto da entrambe le parti secondo il termine ordinario di 30 giorni civili.

b. Il Contratto viene inizialmente concluso per la durata in esso stabilita. Ove vi siano motivi per ritenere che esista una situazione di fatto che darebbe diritto a PAYONE di risolvere il Contratto, PAYONE avrà facoltà di sospendere l'esecuzione dello stesso (in particolare l'autorizzazione delle transazioni e il pagamento delle transazioni presentate) fintanto che tale sospetto non sia stato dissipato.

La durata del contratto si rinnova ogni volta di 12 mesi dopo il decorso del termine previsto dal 1° periodo del paragrafo 19.1 b), se lo stesso non viene risolto per iscritto dal PC o da PAYONE con un preavviso di 3 mesi dalla scadenza.

È fatta salva la disdetta anticipata sotto riserva di modifica delle condizioni contrattuali ai sensi del paragrafo 31.6. Il PC è tenuto, fino alla scadenza del termine di recesso, ad adempiere a tutti gli obblighi fondati sul Contratto.

(2) È inoltre possibile in qualsiasi momento un recesso per giusta causa senza preavviso. Una giusta causa di recesso da parte di PAYONE sussiste in particolare, se

a. il PC, alla stipula del contratto, ha fornito informazioni non veritiere sulla sua attività commerciale o sui servizi da lui offerti, in particolare se non ha segnalato che essi comprendono offerte erotiche, oppure non ha precedentemente comunicato successive variazioni a PAYONE;

b. PAYONE apprende di cattive condizioni finanziarie del PC o di ulteriori circostanze negative che rendono inaccettabile mantenere in vigore il Contratto;

c. Sussiste il fondato sospetto o la certezza che il sistema di conteggio sia stato ripetutamente manipolato, in modo tale che vengono presentate richieste di autorizzazione alle quali non corrisponde alcuna transazione sulla carta.

d. Il PC ha ripetutamente presentato, nell'arco di un mese, transazioni con carte di pagamento rubate o smarrite e il PC non può dimostrare che non lo si possa accusare di violazione degli obblighi contrattuali;

e. L'ammontare degli importi per tipo di carta, il cui addebito sia stato legittimamente rifiutato da PAYONE in un mese civile, supera l'uno per cento (1%) del valore delle presentazioni delle transazioni, oppure il numero di addebiti rifiutati per tipo di carta supera i 50 punti base (0,5%) del numero di transazioni del mese precedente;

f. Il PC ripete l'autorizzazione o richiede, con riconoscibile intenzione di ripetizione, l'autorizzazione di transazioni per le quali non sussiste alcun obbligo di pagamento da parte di PAYONE, ovvero esegue la presentazione di transazioni senza la prevista autorizzazione;

g. Il PC viola gravemente in altro modo le disposizioni del Contratto;

h. Il PC non ottempera, entro il congruo termine fissato da PAYONE e dopo previa diffida scritta, al suo obbligo di costituire o aumentare le garanzie in base al par. 12.2 delle presenti Condizioni Generali di Contratto o a un diverso accordo contrattuale;

i. Il PC non adempie entro i termini all'installazione di un apparecchio POS con certificazione EMV;

j. Un circuito di carte di pagamento commina o minaccia di comminare penali contro PAYONE a causa della condotta del PC, oppure

k. Se un circuito di carte di pagamento esige la sospensione dell'accettazione delle carte da parte del PC.

l. Il PC non attiva una Procedura Speciale di Sicurezza obbligatoria, in particolare 3D Secure o altra procedura vincolate adottata da PAYONE;

m. il PC, contrariamente agli obblighi contemplati dal paragrafo 22.8 e), in caso di gravi incidenti per la sicurezza dei pagamenti non collabora con PAYONE e le autorità di perseguimento penale competenti;

n. il PC trasgredisce agli obblighi contemplati dal paragrafo 22.9.

(3) Se sussistono indizi per uno stato di fatto che darebbe a PAYONE il diritto al recesso, PAYONE ha diritto di sospendere l'esecuzione del contratto (in particolare l'autorizzazione di transazioni e il pagamento delle transazioni presentate) fino al chiarimento del sospetto. Qualora fosse possibile annullare la sospensione, ad esempio mediante trasmissione di informazioni o documenti, PAYONE provvederà a informare il commerciante di tale possibilità.

(4) Alla cessazione del contratto il PC restituirà a PAYONE, su richiesta, tutte le distinte, ulteriori documenti, dispositivi e il materiale pubblicitario messi a disposizione da PAYONE. Inoltre il PC rimuoverà spontaneamente tutte le indicazioni dell'accettazione delle carte, se non ne è diversamente autorizzato l'utilizzo.

## 20 RISERVATEZZA, PROTEZIONE DEI DATI, AUDIT PCI

(1) Le parti contraenti s'impegnano a trattare con riservatezza le informazioni confidenziali ricevute dalla controparte o da un titolare di carta in ambito del presente accordo e, in particolare, a non renderle accessibili a terzi. È fatta eccezione per i terzi contemplati al paragrafo 16.5 e 16.6 e che il PC deve obbligare a trattare confidenzialmente tali informazioni. Per informazioni confidenziali s'intendono in particolare le informazioni che riguardano i segreti aziendali e/o commerciali di una delle parti contrattuali, nonché le informazioni non in forma anonima sui titolari di carte. Il PC è obbligato, nel rispetto delle „Informazioni sul trattamento dei dati nell'ambito dell'elaborazione dei pagamenti da parte di PAYONE GmbH in conformità all'art. 14 del RGPD”, che possono essere visualizzate e scaricate sul sito web all'indirizzo [www.payone.com](http://www.payone.com), ad informare i suoi clienti (titolari di carte) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati (RGPD) in modo trasparente sul trattamento dei dati di PAYONE.

(2) PAYONE tratta i dati personali raccolti direttamente dal PC al fine di eseguire i contratti sottoscritti con il PC e i servizi correlati. Altri scopi dell'elaborazione di PAYONE sono la prevenzione delle frodi, gli esami previsti dalla legge per rintracciare guadagni da reati gravi, l'identificazione e l'eliminazione delle violazioni delle norme o delle condizioni d'uso applicabili, i controlli di credito, la protezione della propria infrastruttura IT, il miglioramento dei servizi attraverso l'ottimizzazione della facilità d'uso, la verifica dell'affidabilità creditizia, la solvibilità e la pubblicità.

(3) Il trattamento richiesto per adempiere agli obblighi principali e ausiliari avviene sulla base giuridica dell'art. 6 comma 1, lett. b) del RGPD (esecuzione del contratto). Il trattamento necessario per le frodi e gli esami previsti dalla legge per rintracciare guadagni da reati gravi avviene sulla base giuridica dell'art. 6 comma 1, lett. c) del RGPD (obbligo legale). Il trattamento di dati personali a scopo pubblicitario avviene esclusivamente in caso di precedente autorizzazione concessa dal PC. Il trattamento dei dati personali ai fini pubblicitari viene effettuato esclusivamente nel caso di precedente consenso dato dal PC. I consensi già concessi possono essere revocati dal PC in qualsiasi momento. Altri trattamenti di dati per le finalità sopra indicate avvengono sulla base giuridica dell'art. 6 comma 1, lett. f) del RGPD (interesse legittimo). L'interesse legittimo di PAYONE è la sicurezza economica, nonché il controllo del rispetto degli accordi vigenti tra le parti contraenti.

(4) Nel corso del trattamento, i dati personali vengono trasmessi, in toto o in parte, a banche e fornitori di servizi finanziari, card schemes, fornitori di servizi web crawling, autorità e agenzie di credito.

(5) PAYONE custodirà i dati personali per la durata del contratto e di eventuali successivi periodi di conservazione previsti dalla legge. Allo scadere di questo periodo, PAYONE cancellerà i dati personali non richiesti.

(6) Il PC ha i diritti di informazione, rettifica e/o cancellazione, limitazione dell'elaborazione, opposizione e il diritto alla trasferibilità dei dati secondo le disposizioni del RGPD. In caso di consenso dato dal PC, questo può essere revocato in modo informale in qualsiasi momento. Inoltre, le persone interessate hanno il diritto di sporgere denuncia presso un'autorità di vigilanza in conformità alle disposizioni dell'art. 77 del RGPD. Il PC acconsente che i dati rilevati dall'istituto amministratore del suo conto ai fini di un'identificazione ai sensi della LRD (Legge contro il riciclaggio di denaro) possano essere inoltrati a PAYONE.

Lo stesso vale per copie di documenti ufficiali e per gli estratti o le stampe di registri (come documenti con foto tessera, estratti dal registro commerciale, licenze d'esercizio). Il PC concorda che i dati derivanti dalle presenti Condizioni Generali di Contratto (come ad es. indirizzo, durata, etc.) possono essere trasmessi a partner che collaborano con PAYONE, per consentire a PAYONE di adempiere ai suoi scopi commerciali. Il PC concorda, inoltre, che i dati comunicati per scopi d'identificazione, ai sensi degli art. 3, 4 e 5 della LRD, e per la valutazione dell'affidabilità creditizia del PC possono essere trasmessi ad agenzie di informazioni creditizie (ad es. Schufa, Creditreform). La rispettiva agenzia di informazioni creditizie salverà e trasmetterà dati a PAYONE, al fine di fornirle informazioni per la valutazione della solvibilità di persone fisiche. La rispettiva agenzia di informazioni creditizie metterà a disposizione dati personali, solo se PAYONE è in grado, nel caso specifico, di esporre in modo credibile un legittimo interesse alla loro acquisizione. La rispettiva agenzia fornirà dati di indirizzi ai fini dell'accertamento dei debiti. Nel fornire informazioni, la rispettiva agenzia di informazioni creditizie di PAYONE potrà in aggiunta comunicare la valutazione di probabilità, calcolata dalla sua banca dati, al fine di valutare il rischio creditizio (procedimento dello score). Il PC potrà ricevere dalla rispettiva agenzia di informazioni creditizie informazioni inerenti ai dati salvati che lo riguardano. PAYONE, su richiesta, comunicherà di volta in volta al PC a quale agenzia di informazioni creditizie sono stati trasmessi i dati del PC e, sempre su richiesta, renderà noto anche l'indirizzo dell'agenzia di informazioni in questione. Il PC autorizza PAYONE con possibilità di revoca ad accedere a dati bancari di carattere generale svincolando a tal fine l'istituto amministratore del conto dal segreto bancario. Entrambe le parti sono tenute a osservare tutte le disposizioni in materia di protezione dei dati.

(7) Il PC è tenuto ad adottare misure precauzionali adeguate contro un uso non autorizzato di carte di pagamento e dei rispettivi dati. In particolare, i dati indicati al punto 20.1 (ad es. numero di carta) possono essere registrati nei rispettivi sistemi oscurati o codificati solo in seguito all'avvenuta certificazione PCI ai sensi del paragrafo 7.3, soltanto e nella misura in cui sia ammesso e assolutamente necessario. In nessun caso, devono essere registrati nel sistema del PC o di un terzo da questi incaricati i dati contenuti nella traccia 2 della banda magnetica della carta di pagamento e altri codici di verifica (verification codes). Se il PC, contrariamente a tali norme, memorizza i dati, dovrà rispondere di tutti i danni da ciò derivanti. Sono fatte salve ulteriori richieste di risarcimento dei danni.

(8) Nel caso in cui vi siano motivi per sostenere che nell'ambito della responsabilità del PC si sia verificato un abuso di dati di carte o di titolari di carte (per es. tramite tentativi di accessi non autorizzati a sistemi relativi alle carte, smarrimento di dati di carte), il PC dovrà informarne immediatamente PAYONE. In questi casi, sulla base delle disposizioni dei circuiti delle carte di pagamento, PAYONE avrà l'obbligo di far controllare da parte di un'azienda incaricata da PAYONE e accreditata dai circuiti delle carte di pagamento, se il suddetto abuso sussiste veramente (audit PCI). Qualora venga effettivamente accertato un tale abuso, il PC dovrà rifondere a PAYONE tutte le spese di cui ai par. 9.2 e 9.3, che PAYONE ha sostenuto a causa dell'abuso. Ciò include in particolare i costi per l'audit PCI, nonché sanzioni pecuniarie e ammende inflitte a PAYONE dai circuiti di carte di pagamento a causa dell'abuso. Sono fatte salve eventuali richieste di risarcimento danni di PAYONE nei confronti del PC, nonché ulteriori richieste di rimborso spese di cui al paragrafo 9.2. Qualora l'abuso sia attribuibile anche a PAYONE, si applicherà per analogia l'art. 44, comma 1, CO.

(9) Il responsabile della protezione dei dati aziendali di PAYONE può essere contattato all'indirizzo Lyoner Strasse 9, 60528 Francoforte sul Meno con l'aggiunta „Datenschutzbeauftragter“ o via e-mail all'indirizzo [privacy@payone.com](mailto:privacy@payone.com).

## 21 RESPONSABILITÀ

(1) Salvo diverso accordo sancito nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, PAYONE sarà responsabile nei confronti del PC solo per perdite e danni subiti direttamente da quest'ultimo, se un tribunale stabilisce in via definitiva che PAYONE ha agito con grave negligenza o intenzionalmente. In nessuna circostanza PAYONE sarà ritenuta responsabile di eventuali danni indiretti, consequenziali o incidentali riconducibili al mancato consenso ad una transazione da parte di una società emittente.

(2) Sono esclusi diritti ed eccezioni del PC nei confronti di PAYONE, se il PC non ne ha informato PAYONE entro al più tardi 6 mesi dalla ricezione del conteggio ai sensi del paragrafo 10.1.

## 22 E-COMMERCE

(1) Il PC garantisce che i dati della carta, inclusi il numero e la data di validità della carta ed eventualmente il codice di sicurezza della stessa, siano trasmessi solo in codice secondo la procedura autorizzata di volta in volta da PAYONE. I dati delle carte di credito devono essere ricevuti e trasmessi via Internet esclusivamente attraverso una connessione crittografica sicura SSL o un algoritmo di codifica analogo (minimo connessione SSL 128-bit).

(2) Le offerte del PC devono essere allestite in modo tale da non destare l'impressione che i circuiti delle carte di pagamento siano i fornitori o distributori della prestazione.

(3) Il PC è altresì obbligato nei confronti di PAYONE ad ottemperare a tutte le disposizioni di legge, in particolar modo a quelle sulle vendite a distanza.

(4) Il PC dichiara di acconsentire a che l'indirizzo Internet riportato nel Contratto compaia sull'estratto conto della carta del titolare della stessa.

(5) Ulteriori indirizzi Internet del PC, oltre a quelli riportati nel Contratto, attraverso i quali vengono eseguite le prestazioni del PC, devono essere tempestivamente comunicati a PAYONE.

(6) Il PC garantirà che nel corso del processo di pagamento venga segnalato al titolare della carta quale indirizzo Internet comparirà sull'estratto conto. Nel caso in cui questo indirizzo sia diverso da quello usato per l'ordinazione, il PC garantirà che sulla pagina dell'indirizzo di fatturazione venga predisposto un richiamo, un link o un reindirizzamento all'indirizzo di ordinazione.

(7) Il PC indicherà chiaramente e inequivocabilmente su un sito Internet raggiungibile attraverso l'indirizzo Internet indicato nel Contratto, le seguenti informazioni:

- nome completo e indirizzo, sede legale, numero di iscrizione nel Registro di commercio, luogo del Registro di commercio, nonché tutte le altre informazioni che, conformemente alle leggi del paese della filiale del PC che fornisce la prestazione, devono essere riportate nei documenti commerciali;
- le condizioni di fornitura, in particolar modo gli accordi sul recesso o sul diritto di restituzione nonché sull'esecuzione degli accordi;
- tutti i corrispettivi da corrispondere al PC per la prestazione, inclusi quelli per la spedizione, l'imballaggio e le imposte;
- i possibili paesi di destinazione e le eventuali condizioni speciali di fornitura, nel caso in cui il PC spedisca verso l'estero;
- al più tardi al momento della spedizione, la valuta in cui verrà fatturata la prestazione;
- un riferimento al servizio di assistenza clienti con indirizzo completo, incluse tutte le possibilità di contattarlo;
- i criteri applicati dal PC per l'utilizzo dei dati dei clienti e la trasmissione di dati delle carte di pagamento;
- procedure di sicurezza disponibili.

(8) Il PC si obbliga

- A indicare i prezzi solo nelle valute ammesse per le presentazioni delle transazioni,

- b. Nel caso di prestazioni periodiche, a predisporre semplici possibilità di recesso online per il titolare della carta, laddove il recesso sia consentito ai sensi delle condizioni del PC o di norme di legge imperative. La procedura online di recesso o di storno deve essere così facile e accessibile almeno come quella dell'iniziale ordinazione,
- c. Nel caso di utilizzo di prova delle sue pagine/prestazioni di servizio, a informare tempestivamente il titolare della carta sulla fine di tale utilizzo di prova, indicando esattamente a partire da quando sorge l'obbligo di pagamento e le eventuali possibilità di recesso a disposizione del titolare della carta,
- d. A richiamare espressamente l'attenzione dei clienti sul reindirizzamento a un altro sito web, se il PC offre ai propri clienti l'accesso diretto ai siti di altre aziende (cosiddetti link),
- e. in aggiunta agli obblighi contemplati dei paragrafi 20.7 e 20.8, qualora salvi, elabori o trasmetta dati sensibili sui pagamenti, a collaborare con PAYONE e le autorità di perseguimento penale in caso di gravi incidenti per la sicurezza dei pagamenti, incluse le violazioni della protezione dei dati.
- (9) Inoltre, qualora tratti dati sensibili sui pagamenti, ovvero salvi, elabori o trasmetta tali dati, oltre a rispettare le disposizioni menzionate ai paragrafi 20.7 e 20.8, il PC si impegna ad adottare le seguenti misure:
- a. Nella progettazione, nello sviluppo e nel mantenimento del proprio sito web e del sistema di shop il PC ha l'obbligo di prestare particolare attenzione all'adeguata separazione dei compiti e dei ruoli negli ambienti della tecnologia dell'informazione (IT) (per esempio gli ambienti di sviluppo, di prova e di produzione) e alla corretta applicazione del principio del "privilegio minimo" quale base per una sana gestione delle identità e degli accessi. Ciascun programma e utente autorizzato del sistema dovrà operare a un livello di accesso ai dati il più ridotto possibile, ovvero al livello minimo indispensabile per poter svolgere il proprio compito.
- b. Il PC deve disporre di soluzioni di sicurezza adeguate per proteggere le reti, i siti web, i server e i collegamenti di comunicazione contro abusi o attacchi. Il PC deve disattivare nei server tutte le funzioni superflue al fine di proteggerli ("hardening") ed eliminare o ridurre le vulnerabilità delle applicazioni a rischio. L'accesso mediante le varie applicazioni ai dati e alle risorse necessarie va ridotto al minimo indispensabile secondo il principio del "privilegio minimo". Al fine di limitare l'uso di "falsi" siti web (che imitano i siti legittimi del PC), i siti web transazionali che offrono servizi di pagamento via Internet devono tassativamente essere identificati mediante estesi certificati di convalida redatti a nome del PC o con altri metodi di autenticazione equivalenti.
- c. Il PC deve obbligatoriamente avvalersi di processi idonei per monitorare, tenere traccia e limitare l'accesso a: i) dati sensibili relativi ai pagamenti e ii) risorse critiche, logiche e fisiche, quali reti, sistemi, banche dati, moduli di sicurezza, ecc. Il PC ha l'obbligo di creare, conservare e analizzare adeguati registri e procedimenti di tracciabilità dei dati (piste di controllo).
- d. Nella progettazione, nello sviluppo e nel mantenimento dei siti web e sistemi di shop il PC deve assicurare che la "Data minimisation" sia una componente essenziale della funzionalità di base: la raccolta, il routing, l'elaborazione, la conservazione e/o l'archiviazione e la visualizzazione dei dati sensibili relativi ai pagamenti vanno tassativamente mantenuti al livello minimo assoluto.
- e. Le misure di sicurezza per siti web e sistemi di shop vanno sottoposte a test sotto la supervisione della funzione di gestione dei rischi per garantire la loro robustezza ed efficacia. Tutte le modifiche devono tassativamente formare l'oggetto di un processo formale di gestione dei cambiamenti che garantisca che questi ultimi siano correttamente ideati, sottoposti a prove, documentati e autorizzati. Sulla base dei cambiamenti effettuati e delle minacce alla sicurezza osservate, le prove devono essere ripetute regolarmente e comprendere scenari di attacchi potenzialmente pertinenti e noti.
- f. Le misure di sicurezza del PC per siti web e sistemi di shop devono periodicamente essere oggetto di verifica interna (audit) per garantire la loro robustezza ed efficacia. Allo stesso modo devono essere sottoposti a verifica interna l'attuazione e il funzionamento dei siti web e sistemi di shop. La frequenza e l'oggetto di tali controlli devono essere attinenti e proporzionali ai rischi per la sicurezza implicati. I controlli in questione devono essere svolti da esperti (interni o esterni) attendibili e indipendenti. Tali esperti non vanno coinvolti in alcun modo nello sviluppo, nella realizzazione o nella gestione operativa dei siti web e sistemi di shop utilizzati.
- g. Ogniqualvolta il PC externalizza funzioni relative alla sicurezza dei siti web e dei sistemi di shop utilizzati, il relativo contratto deve tassativamente includere disposizioni che prevedano il rispetto dei principi e degli orientamenti definiti nelle presenti Condizioni Generali di Contratto.
- (10) Se il PC gestisce siti web in una lingua diversa dal tedesco o dall'inglese, il PC fornirà su richiesta a PAYONE una traduzione in tedesco o in inglese e, senza esplicita richiesta, la traduzione per le successive modifiche.
- (11) Se il PC esercita attività che, secondo il diritto applicabile per tutti o determinati utenti (ad es. minori), necessita di un'autorizzazione amministrativa, in particolare tra gli altri giochi d'azzardo, lotterie e scommesse, il PC dovrà comprovare a PAYONE il rilascio e l'attuale validità di tale autorizzazione. Qualora, per singoli paesi ai quali si rivolga l'offerta del PC, non sussista un'autorizzazione o la prestazione in questione sia vietata in linea generale ovvero il PC non sia a conoscenza della situazione giuridica locale, il PC è tenuto a segnalargli chiaramente ai potenziali clienti.
- (12) Verified by Visa (VbV) e MasterCard SecureCode (MSC), denominate nel loro insieme „3DSecure“, sono considerate "Procedure Speciali di Sicurezza" ai sensi delle CGC e vanno obbligatoriamente adottate da parte del PC per le transazioni e-commerce. Esse consentono l'autenticazione del titolare della carta e tutelano dall'abuso delle carte. Utilizzando una di queste procedure di sicurezza mediante un sistema di pagamento autorizzato da PAYONE, clienti non potranno più effettuare uno storno del pagamento con la motivazione „transazione non autorizzata dal titolare della carta“ (inversione di responsabilità). Ciò vale anche quando il titolare della carta e il suo istituto bancario non prendono parte alla procedura di sicurezza. L'inversione di responsabilità si applica in tali casi a livello mondiale per le carte di credito private, e a livello europeo per le carte di tipo business o aziendali. L'attuazione tecnica dell'introduzione delle Procedure Speciali di Sicurezza ricade nell'ambito di responsabilità del PC. Le condizioni elencate di seguito devono essere previamente create insieme al fornitore della soluzione di pagamento utilizzata (Payment Service Provider):
- Realizzazione dei requisiti tecnici. È stata attuata la corretta identificazione delle transazioni nell'online shop.
  - Esecuzione e conferma da parte del Payment Service Provider della necessaria registrazione per il collegamento con Visa e MasterCard.
  - Attivazione della procedura da parte di PAYONE (Contratto).
  - Utilizzazione delle procedure di sicurezza per tutti i pagamenti.
  - Per le transazioni Maestro, partecipazione anche del titolare della carta e del suo istituto di credito, oltre al PC, alla procedura MasterCard SecureCode.

## 23 VENDITA PER CORRISPONDENZA

Le vendite basate su un contratto di vendita per corrispondenza sono effettuate esclusivamente attraverso ordini per corrispondenza o telefonici. Il PC si obbliga a non mettere in conto alcun movimento per il quale i dati di pagamento sono stati ricevuti in qualsiasi forma attraverso Internet.

## 24 GIROPAY

L'utilizzo di giropay è possibile per aziende con sede legale nell'Unione europea e conto bancario presso un istituto dell'area SEPA. Le aziende con sede al di fuori dell'Unione europea possono usare giropay solo dopo previo accordo con PAYONE. PAYONE non risponde della violazione di diritti di tutela di terzi nell'ambito dell'utilizzo dei marchi giropay al di fuori del territorio licenziato dell'Unione europea.

## 25 PRESCRIZIONE

Tutti i diritti reciproci di PAYONE e del PC si prescrivono, salvo eventuali altre disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Contratto, secondo le disposizioni di legge.

## 26 MODIFICHE DELLE NORME E DELLE DISPOSIZIONI PROCEDURALI DEI CIRCUITI DELLE CARTE DI PAGAMENTO

Il PC dovrà rispettare e attuare modifiche delle norme e delle disposizioni procedurali dei circuiti delle carte di pagamento relativi all'accettazione e alla presentazione di transazioni effettuate con carte di pagamento, dopo comunicazione da parte di PAYONE ed entro i termini stabiliti dai circuiti delle carte di pagamento.

PAYONE avrà cura di informare tempestivamente il PC, in particolare per quanto riguarda i termini da rispettare. I costi derivanti saranno a carico del PC.

## 27 DISPOSIZIONI SPECIALI PER I CONTRATTI DI ACQUISTO E ASSISTENZA PER TERMINALI

### (1) Pagamenti e prezzi

I pagamenti devono essere effettuati esclusivamente a PAYONE e con l'indicazione del numero di fattura. I prezzi sono indicati nel rispettivo listino prezzi/tarifario vigente e s'intendono, ove soggetti a IVA, in franchi svizzeri ed esclusa l'imposta sul valore aggiunto secondo la rispettiva aliquota vigente. La fattura sarà rilasciata al PC dopo l'invio della merce (apparecchio, componenti, accessori, articoli vari etc., di seguito „la merce“) al PC.

Il prezzo d'acquisto e il canone d'installazione dovranno essere pagati al netto e senza alcuna deduzione entro 30 giorni dal ricevimento dell'apparecchio. In caso di mora nel pagamento, PAYONE è autorizzata, a partire dalla scadenza del pagamento, a mettere in conto al PC un interesse di mora pari all'1% mensile nonché tutte le spese prodottesi, in particolare le spese d'ingiunzione e d'incasso.

Le spese telefoniche generate dall'uso di un apparecchio POS fisso saranno comprese nelle commissioni che il PC dovrà corrispondere. I „costi di roaming“ sorti in seguito all'utilizzo di un apparecchio POS-GPRS mobile saranno corrisposti a parte.

Le commissioni correnti saranno addebitate per addebito diretto (SEPA) sul conto bancario indicato per iscritto dal PC. Il PC, a tal scopo, conferisce a PAYONE la necessaria autorizzazione permanente di addebito in conto corrente o un corrispondente mandato SEPA. In caso di addebito respinto imputabile al PC, sarà applicata una somma forfettaria di 15,00 CHF per le spese amministrative. Il PC comunicherà tempestivamente per iscritto a PAYONE eventuali modifiche delle proprie coordinate bancarie.

Il PC potrà effettuare compensazioni solo con crediti incontestati o accertati con forza di giudicato e non è autorizzato alla ritenzione sulla base di crediti non connessi con tali contratti.

Tutti i corrispettivi da versare a PAYONE, inclusi indennizzi e forfait a titolo di risarcimento, si intendono, ove soggetti a IVA, in franchi svizzeri ed esclusa l'imposta sul valore aggiunto secondo la rispettiva aliquota vigente.

## 28 CONTRATTO DI NOLEGGIO DI APPARECCHI POS, PERIFERICHE E ACCESSORI („BENI NOLEGGIATI“)

### (1) Ambito della fornitura

PAYONE concede al PC, durante il periodo di validità del presente Contratto, il diritto al possesso e all'utilizzo in proprio dei beni noleggiati.

Oggetti del noleggio sono gli apparecchi POS e le periferiche per l'autorizzazione e l'esecuzione elettronica di procedure di pagamento messi a disposizione da PAYONE in base al Contratto. Il solo PC è responsabile per la messa a disposizione della connessione e per i costi della trasmissione dei dati. Materiali di consumo come rotoli di carta, batterie e altro, nonché accessori come caricabatteria, basi di carica e batterie non fanno parte dei beni noleggiati.

PAYONE è autorizzata in qualsiasi momento a:

- eseguire tutte le modifiche dei software necessarie al funzionamento, per quanto nel caso di trasmissione tramite reti di telecomunicazioni i costi di trasmissione saranno a carico del PC.
- sostituire oggetti del noleggio con altri beni noleggiati, anche di altri produttori, con rendimento simile o superiore. La sostituzione non modifica il canone di utilizzo pattuito.
- sottoporre a ispezione gli apparecchi POS in qualunque momento e senza l'osservanza di un termine di preavviso.

Il momento esatto dell'installazione verrà concordato separatamente tra le parti. Qualora durante la durata del Contratto vengano varate nuove prescrizioni riguardanti l'hardware o il software degli apparecchi POS e questi possano essere soddisfatti solo attraverso una sostituzione completa del terminale con un apparecchio dello stesso o di un altro produttore, il PC dovrà rimborsare detta sostituzione secondo le tariffe generalmente applicate da PAYONE.

I beni noleggiati rimangono di proprietà di PAYONE. Non è consentito in nessuna forma il trasferimento a terzi. Il PC dovrà informare senza indugio PAYONE in caso d'intervento di creditori del PC, in particolare in caso di pignoramento di un bene noleggiato. Eventuali costi d'intervento saranno a carico del PC.

### (2) Responsabilità

Il PC dovrà trattare i beni noleggiati con la massima accuratezza, conservarli e proteggerli da danneggiamenti. Il PC ha l'obbligo di impedire l'accesso all'apparecchio POS da parte di terzi non autorizzati. Se sussiste il sospetto che terzi abbiano avuto accesso all'apparecchio POS, il PC è tenuto a comunicarlo immediatamente a PAYONE.

Il PC è obbligato a rivendicare per iscritto i vizi palesi entro il termine preclusivo di due settimane. Dopo la scadenza del suddetto termine, il PC non potrà più far valere diritti di garanzia fondati su tali vizi.

### (3) Obblighi derivanti dal contratto di noleggio e obblighi postcontrattuali

Il contratto di noleggio inizia a decorrere con la messa in funzione dei beni noleggiati. L'apparecchio POS si considera messo in funzione quando con esso è possibile processare almeno uno dei tipi di carte abilitate.

In caso di cessazione del Contratto, il PC è obbligato a rispedire a PAYONE, a proprie spese e a proprio rischio, i beni noleggiati, salvo che ciò sia impossibile per ragioni non imputabili al PC. Se il PC non ottempera a tale obbligo, dovrà risarcire i danni in misura del valore contabile dei beni noleggiati, ad ogni modo per un minimo di CHF 250,00, eccetto che il PC provi un danno minore o PAYONE ne dimostri uno maggiore. Il valore contabile è dato dalla differenza tra il valore di acquisto dei beni noleggiati e gli ammortamenti lineari sui beni oggetto del noleggio calcolati in base alle norme di diritto tributario vigenti.

### (4) Canone di utilizzo

Nel corso della durata del contratto di noleggio, il PC corrisponderà il canone di utilizzo convenuto. Se i beni noleggiati sono, completamente o in parte, non funzionanti per motivi non imputabili a PAYONE, rimane valido l'obbligo del PC di corrispondere il canone mensile. Lo stesso vale se la funzionalità dei beni noleggiati è limitata solo in modo trascurabile.

### (5) Diritti di utilizzo

Per la durata del contratto PAYONE concede un diritto di utilizzo semplice, non esclusivo e non trasferibile per il software applicativo utilizzato. Il PC non è autorizzato a realizzare copie del software, a decompilarlo, a elaborarlo o a tradurlo, a modificarlo o ad adattarlo nonché a riprodurre i risultati così conseguiti. Il diritto di utilizzo inoltre non autorizza il PC a rilasciare sublicenze, a trasferire a terzi totalmente o in parte i diritti di utilizzo derivanti dal diritto di utilizzo o a concedere a terzi altri diritti di utilizzo.

## 29 CONTRATTO DI ACQUISTO DI APPARECCHI POS, PERIFERICHE E ACCESSORI („BENI ACQUISTATI“)

### (1) Consegn

Laddove non diversamente previsto nei singoli casi, i beni acquistati saranno consegnati entro quattro (4) settimane dalla conclusione del contratto. Sono consentite forniture parziali.

PAYONE spedisce la merce ordinata con gli usuali mezzi di trasporto (posta, ferrovia, imprese di spedizione, corriere) per conto e a rischio del PC.

### (2) Riserva di proprietà

PAYONE rimane proprietaria della merce consegnata fino a quando non ha ricevuto tutti i pagamenti effettuati dal PC secondo quanto previsto dal contratto. Il PC autorizza PAYONE dal momento della sottoscrizione del contratto a registrarsi nel registro dei patti di riserva della proprietà ai sensi dell'art. 715 del Codice Civile. Il PC si impegna a trattare con cura le merci consegnate. Se la merce consegnata sotto riserva di proprietà è venduta, locata/affittata dal PC a una terza parte, il PC cede a PAYONE il proprio credito nei confronti della terza parte a partire dalla data di vendita o noleggio, nell'importo del credito pagabile al PAYONE. Il PC deve notificare a PAYONE la rivendita o il noleggio. PAYONE ha il diritto di informare il nuovo proprietario o locatario se il PC non lo ha fatto da sé.

### (3) Garanzia

PAYONE fornisce una garanzia della durata di 12 mesi dalla consegna.

Il PC dovrà ispezionare gli oggetti acquistati immediatamente dopo averli ricevuti; eventuali difetti evidenti dovranno essere reclamati per iscritto dal PC a PAYONE entro il termine perentorio di 2 settimane dalla ricezione della spedizione, presentando la bolla di consegna o la fattura.

Sono esclusi dalla garanzia vizi riconducibili a errato maneggio, manutenzione non conforme, sollecitazione sproporzionata o uso improprio.

PAYONE presterà garanzia, a propria scelta, rimuovendo il vizio o effettuando una fornitura sostitutiva; quest'ultima avrà luogo esclusivamente mediante la fornitura della versione di volta in volta più aggiornata del programma e non contenente il difetto in questione.

Qualora l'eliminazione dei vizi o la fornitura sostitutiva non vada definitivamente a buon fine, il PC avrà facoltà di recedere dal contratto o ridurre il prezzo d'acquisto.

### (4) Duplicazione o riproduzione di programmi

Ai fini dell'autorizzazione elettronica e dell'esecuzione di procedure di pagamento, il PC usufruisce del diritto di utilizzare i programmi di software installati nell'ambito del presente Contratto sugli apparecchi POS acquistati contestualmente a essi. Tale diritto d'utilizzazione non è esclusivo e non è trasferibile. Al PC è conferito il diritto di utilizzare i programmi software installati ai fini del contratto negli apparecchi POS unitamente acquisiti per l'autorizzazione elettronica e per l'esecuzione delle procedure di pagamento. Il diritto di utilizzo non è esclusivo e non è trasferibile. Il PC non è autorizzato a realizzare copie del software, a decompilarlo, a elaborarlo o a tradurlo, a modificarlo o ad adattarlo nonché a riprodurre i risultati così conseguiti. Il diritto di utilizzo inoltre non autorizza il PC a rilasciare sublicenze, a trasferire a terzi totalmente o in parte i diritti di utilizzo derivanti dal diritto di utilizzo o a concedere a terzi altri diritti di utilizzo. Qualsiasi duplicazione o vendita di copie riprodotte illegittimamente viola i diritti di PAYONE e/o i diritti d'autore di terzi e sarà quindi perseguita sia in sede civile che penale.

## 30 INSTALLAZIONE DI APPARECCHI POS, CONTRATTO ASSISTENZA

### (1) Installazione

Salva disposizione contraria pattuita nel Contratto, il PC stesso si occuperà dell'installazione degli apparecchi POS acquistati da PAYONE. Il PC dovrà altresì provvedere a proprie spese affinché, nei punti da esso stabiliti, vengano approntate e mantenute connessioni elettriche, per telecomunicazioni/dati funzionanti, necessarie per la gestione degli apparecchi POS.

A tal scopo il PC è tenuto inoltre a provvedere che a livello di software siano presenti una protezione anti-virus e un'infrastruttura router sempre aggiornate.

### (2) Contratto di assistenza

L'acquisto di un apparecchio POS obbliga alla stipulazione di un contratto di assistenza.

Il PC ha la scelta tra due tipi di hotline:

#### a. Assistenza totale (grande hotline)

L'assistenza totale comprende l'assistenza telefonica nella rispettiva lingua del paese per domande concernenti la funzionalità e gli aspetti tecnici degli apparecchi POS, nonché la sostituzione dell'apparecchio POS nell'arco di 2 giorni lavorativi. PAYONE, all'occorrenza, inizializza/memorizza automaticamente corrispondenti download di software. Se è necessaria una sostituzione, il PC spedisce l'apparecchio POS all'indirizzo indicato da PAYONE e riceve entro 2 giorni lavorativi un equivalente apparecchio sostitutivo. Le spese per la sostituzione degli apparecchi incluse l'installazione e la messa in funzione dell'apparecchio sostitutivo, saranno a carico di PAYONE, salvo che il difetto dell'apparecchio non sia attribuibile al PC. L'apparecchio sostitutivo sarà dotato perlomeno di caratteristiche e funzionalità analoghe, eccetto eventuali funzioni speciali specifiche per il cliente. Il servizio di sostituzione non ha luogo nel caso in cui il PC ripari il guasto da solo, abbia aperto gli apparecchi o li abbia modificati. Il servizio di sostituzione viene meno anche nel caso in cui il terminale POS non sia più supportato dal relativo produttore (per esempio perché non più conforme alle prescrizioni normative dei circuiti delle carte di pagamento). PAYONE, su richiesta del PC, dimostrerà che il produttore non supporta più il terminale POS in questione. Non è compresa nel contratto di assistenza la rimozione di guasti riconducibili a forza maggiore ovvero alla manipolazione impropria o all'uso non conforme alle istruzioni dell'apparecchio da parte del PC o di terzi.



b. Abbonamento per il funzionamento dell'apparecchio (piccola hotline):

L'abbonamento per il funzionamento dell'apparecchio comprende l'assistenza telefonica nella rispettiva lingua del paese per domande concernenti funzionamento e aspetti tecnici dell'apparecchio POS. In caso di necessaria sostituzione, i costi per la stessa saranno a carico del PC. Le spese di sostituzione non sono comprese nel canone di servizio.

PAYONE, all'occorrenza, inizializza/memorizza automaticamente corrispondenti download di software.

In caso di anomalie di funzionamento dell'apparecchio che rendano necessaria la sostituzione, l'apparecchio sarà sostituito tramite spedizione a mezzo posta il giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione del malfunzionamento. La decisione sulle riparazioni da eseguire o sulla necessità di sostituire l'apparecchio spetta a PAYONE. Il PC è obbligato a rispedire a PAYONE l'apparecchio difettoso entro 10 giorni civili. Il servizio di sostituzione non ha luogo nel caso in cui il PC ripari il guasto da solo, abbia aperto gli apparecchi o li abbia modificati. Non è compresa nel contratto di assistenza la rimozione di guasti riconducibili a forza maggiore ovvero alla manipolazione impropria o all'uso non conforme alle istruzioni dell'apparecchio da parte del PC o di terzi.

(3) Canone per l'installazione e l'assistenza

L'ammontare del canone per il servizio di assistenza è regolato dal contratto; laddove non siano ivi convenute disposizioni al riguardo, si applicherà il listino prezzi e tariffario generale di PAYONE.

Qualora l'apparecchio POS o le periferiche siano, in parte o del tutto, non funzionanti per motivi non attribuibili a PAYONE, permane l'obbligo del PC alla corresponsione dei canoni per il servizio di assistenza.

(4) Fornitura e manutenzione remota del software

Se le parti contrattuali hanno concordato per l'apparecchio POS un potenziamento o aggiornamento delle funzionalità del software del terminale (download) attraverso la rete delle telecomunicazioni, PAYONE provvederà ad attivarlo attraverso la manutenzione remota e il PC dovrà consentire tale procedura.

### 31 DISPOSIZIONI VARIE

(1) È esclusa la cessione di diritti del PC nei confronti di PAYONE.

(2) Le disposizioni del presente contratto non pregiudicano eventuali diritti e obblighi di PAYONE e del PC derivanti da un altro contratto stipulato tra PAYONE e il PC.

(3) Tutte le modifiche e integrazioni del Contratto, inclusa la presente clausola, necessitano della forma scritta ai fini della loro validità.

(4) Qualora una delle disposizioni del contratto dovesse risultare completamente o parzialmente inefficace, ciò non pregiudica l'efficacia delle restanti disposizioni. La clausola inefficace sarà sostituita con una clausola efficace che si avvicini il più possibile allo scopo economico della disposizione inefficace.

(5) Modifiche del Contratto, delle Condizioni Generali di Contratto, vengono proposte (comunicazione delle modifiche) da PAYONE al PC almeno due mesi prima della loro prevista attuazione. Le modifiche non devono essere necessariamente presentate in forma scritta. È sufficiente l'indicazione che, su corrispondente richiesta, le modifiche saranno inviate al PC e che sussiste la possibilità di scaricarle da un sito Internet. L'accettazione delle modifiche da parte del PC è valida, salvo risoluzione del contratto da parte del PC ai sensi del 5° periodo, se il PC non manifesta il suo rifiuto delle modifiche prima della data della loro entrata in vigore indicata nella sopraccitata comunicazione. PAYONE, nella comunicazione delle modifiche, informerà il PC delle conseguenze del suo silenzio. Tale termine risulterà rispettato, qualora il PC abbia inviato a PAYONE la sua opposizione alle modifiche prima della data della loro entrata in vigore indicata nella comunicazione. Dopo aver ricevuto la comunicazione delle modifiche, il PC potrà risolvere il contratto, senza costi e preavviso, entro la data della loro entrata in vigore indicata nella comunicazione. PAYONE, nella comunicazione delle modifiche, informerà il PC del suo diritto a recedere dal contratto senza costi e preavviso. La risoluzione richiede la forma scritta. Qualora il PC si opponga alle modifiche, PAYONE sarà autorizzata a risolvere il contratto senza preavviso.

(6) Allo scopo di modificare le condizioni del contratto, PAYONE potrà altresì esprimere la disdetta sotto riserva di modifica con un preavviso di sei settimane prima della scadenza della normale durata del Contratto, se, dopo opportuna valutazione di PAYONE, la modifica risulta necessaria in base alla situazione giuridica (inclusa la giurisprudenza), alle norme dei circuiti delle carte di pagamento, allo stato della tecnica (in particolare in riferimento alle questioni di sicurezza) o alle oggettive condizioni di mercato.

(7) Il contratto è regolato dal diritto materiale svizzero con esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG) dell'11 aprile 1980. Il foro competente esclusivo per tutte le controversie derivanti dal presente Contratto è Zurigo.

(8) Un'eventuale versione in lingua straniera delle Condizioni Generali di Contratto viene messa a disposizione solamente come ausilio e la versione tedesca, che su richiesta verrà in qualsiasi momento messa a disposizione del PC, è l'unica a far fede.

Versione: Febbraio 2020