

# Condizioni generali per l'accettazione dei mezzi di pagamento senza contanti

Versione 07.2016 (CHE)

<b>1</b>	<b>Ambito di applicazione e definizioni</b>	<b>8.4</b>	Spese (Generalità – Spese di bonifico di terzi – Ritardo di pagamento)
1.1	Ambito di applicazione	<b>8.5</b>	Imposte
1.2	Definizioni	<b>9</b>	<b>Revoca delle transazioni</b>
<b>2</b>	<b>Il Partner Contrattuale</b>	9.1	Accrediti («Credit»)
2.1	Identificazione del Partner Contrattuale	9.2	Riaddebiti («Chargeback») e monitoraggio delle frodi («Fraud monitoring»)
2.2	Appartenenza al settore (Merchant Category Code, MCC)	<b>10</b>	<b>Malfunzionamenti e procedure di ripiego</b>
2.3	Divieto di sub-acquiring	10.1	Generalità
2.4	Punti vendita	10.2	Procedura di ripiego in caso di malfunzionamento del sistema o del terminale (accettazione delle carte)
2.5	Modifiche da parte del Partner Contrattuale	10.3	Procedura di ripiego in caso di malfunzionamento della carta (accettazione delle carte)
2.6	Rapporto giuridico tra Partner Contrattuale e titolare di carta/utente TWINT	<b>11</b>	<b>Disposizioni supplementari per prenotazioni alberghiere o per l'autonoleggio (accettazione delle carte)</b>
<b>3</b>	<b>Infrastruttura del Partner Contrattuale</b>	<b>12</b>	<b>Disposizioni supplementari per Dynamic Currency Conversion (accettazione delle carte)</b>
3.1	Generalità	<b>13</b>	<b>Protezione dei dati</b>
3.2	Obblighi del Partner Contrattuale (Obblighi generali di diligenza – Obblighi relativi ai terminali hardware – Obblighi relativi ai terminali virtuali – Obbligo d'informazione/diritto all'informazione – Istradamento delle transazioni da parte di terzi – Acquisto di servizi per l'accettazione da più acquirer – Utilizzo dei loghi dei prodotti e del materiale pubblicitario)	13.1	Generalità
<b>4</b>	<b>Sistema di autorizzazione e conteggio di SPS</b>	13.2	Trattamento e trasmissione dei dati
4.1	Generalità	13.3	Standard per la sicurezza dei dati PCI DSS
4.2	Autorizzazione	<b>14</b>	<b>Responsabilità</b>
4.3	Elaborazione e conteggio delle transazioni	<b>15</b>	<b>Comunicazioni/Informazioni</b>
4.4	Web service «myPayments»	15.1	Generalità
<b>5</b>	<b>Accettazione</b>	15.2	Informazioni relative alle commissioni d'interscambio
5.1	Obblighi generali del Partner Contrattuale	<b>16</b>	<b>Modifiche e integrazioni ai Moduli Contrattuali, incluse le spese</b>
5.2	Esclusione dell'accettazione	<b>17</b>	<b>Entrata in vigore, durata e cessazione</b>
5.3	Accettazione nelle vendite in presenza	17.1	Entrata in vigore
5.4	Accettazione nelle vendite a distanza (Generalità – Secure E-Commerce nel webshop – E-commerce nel webshop – M-commerce nelle applicazioni – Vendite a distanza tramite posta, telefono o fax)	17.2	Durata
<b>6</b>	<b>Documenti giustificativi</b>	17.3	Recesso ordinario
6.1	Generalità	17.4	Recesso straordinario
6.2	Consegna al titolare di carta/utente TWINT	17.5	Risoluzione automatica
6.3	Obbligo di conservazione	17.6	Conseguenze della cessazione del contratto
6.4	Obbligo di consegna e assistenza	<b>18</b>	<b>Riservatezza</b>
<b>7</b>	<b>Inoltro delle transazioni</b>	<b>19</b>	<b>Disposizioni finali</b>
7.1	Termini d'inoltro	19.1	Diritto di SPS a impartire istruzioni
7.2	Valuta d'inoltro	19.2	Attività d'intermediazione di SPS
7.3	Registrazione successiva (accettazione delle carte)	19.3	Divieto di cessione e di compensazione
<b>8</b>	<b>Bonifico, spese e imposte</b>	19.4	Coinvolgimento di terzi/Cessione a società del Gruppo
8.1	Modalità di bonifico (Conto di ricezione dei bonifici – Valuta di bonifico – Avviso di rendicontazione)	19.5	Rinuncia all'esercizio di diritti
8.2	Diritto al bonifico del Partner Contrattuale	19.6	Clausola di salvaguardia
8.3	Esclusione del diritto al bonifico (Generalità – Esclusione del diritto al bonifico nelle vendite in presenza – Esclusione del diritto al bonifico nelle vendite a distanza)	19.7	Diritto applicabile e foro competente

## 1 Ambito di applicazione e definizioni

### 1.1 Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali (di seguito «CG») si applicano ai prodotti e servizi relativi all'accettazione di TWINT convenuti tra il Partner Contrattuale e SIX Payment Services SA (di seguito «SPS») nei moduli per l'accettazione dei mezzi di pagamento senza contanti, quali ad esempio «Accettazione al punto di vendita» oppure «Accettazione per Secure E-Commerce e Mail/Phone Order» (individualmente di seguito «Modulo Contrattuale» o collettivamente «Moduli Contrattuali»).

Le CG costituiscono parte integrante dei Moduli Contrattuali stipulati. I Moduli Contrattuali convenuti costituiscono parte integrante dell'«Accordo Quadro per il pagamento senza contanti» (di seguito «Accordo Quadro») stipulato tra il Partner Contrattuale e SPS.

### 1.2 Definizioni

Le seguenti definizioni si applicano ai relativi termini utilizzati in queste CG.

Accreditato (Credit)	Rimborso totale o parziale di una <b>transazione</b> a favore del <b>titolare di carta/utente TWINT</b> al quale era stato effettuato in precedenza l'addebito.
Acquirer (SPS)	Un acquirer consente ai suoi partner contrattuali di accettare le carte per pagamenti o altri sistemi di pagamento, ad es. <b>TWINT</b> , come mezzo di pagamento senza contanti nelle <b>vendite in presenza</b> oppure a <b>distanza</b> e garantisce l'elaborazione delle <b>transazioni</b> conseguenti. A tal fine, l'acquirer deve disporre di una licenza da parte dei vari <b>concessori di licenza</b> .

App utente TWINT	Applicazione messa a disposizione <b>dell'utente TWINT dall'emittente TWINT</b> per l'esecuzione di pagamenti tramite <b>TWINT</b> .
Autorizzazione	Nel quadro dell'autorizzazione, <b>l'emittente della carta di TWINT</b> verifica se la <b>carta/l'app utente TWINT</b> è valida, se non è stata bloccata e se l'importo della <b>transazione</b> rientra nel limite stabilito.
Caratteristiche di sicurezza TWINT	Componenti animate contenute nella <b>conferma di pagamento</b> elettronica trasmessa da SPS <b>all'utente TWINT</b> .
Carta di credito	<b>Carta</b> per il pagamento di beni e servizi con il successivo addebito al <b>titolare di carta</b> (ad es. Visa, MasterCard, Diners Club/Discover, UnionPay, JCB).
Carta di debito	<b>Carta</b> per il pagamento di beni e servizi con addebito immediato sul conto del <b>titolare di carta</b> (ad es. V PAY, Maestro).
Carte	Termine generale che comprende tutte le carte di pagamento per l'esecuzione di pagamenti senza contanti, ovvero le <b>carte di credito e di debito</b> .
Codice di sicurezza della carta	Sequenza numerica stampata sulla <b>carta di credito</b> (ad es. Visa [CVV2], MasterCard [CVC2]) utilizzata nelle <b>vendite a distanza</b> come attributo di sicurezza supplementare.

Codice QR	Codice a barre bidimensionale che il Partner Contrattuale genera nel quadro dell'esecuzione delle <b>transazioni</b> e che l'utente legge mediante l' <b>app utente TWINT</b> per eseguire pagamenti.
Concessori di licenza	Gestori di sistemi di <b>carte</b> per pagamenti o di altri sistemi di pagamento (come Visa International per Visa, MasterCard International per MasterCard, SIX Payment Services per <b>TWINT</b> ) che concedono le licenze per l'emissione (issuing) e l'accettazione (acquiring) di mezzi di pagamento senza contanti.
Conferma di pagamento	<b>Ricevuta</b> elettronica della <b>transazione</b> generata da SPS che viene trasmessa <b>all'utente TWINT</b> dopo ogni <b>transazione</b> direttamente <b>nell'app utente TWINT</b> .
Contactless (carta, lettore, transazione senza contatto)	Procedura di esecuzione delle <b>transazioni</b> tramite l'uso della tecnologia NFC (Near Field Communication), uno standard internazionale di radiocomunicazione per lo scambio di dati. Per questa procedura occorre un <b>terminale</b> provvisto di lettore contactless e una <b>carta</b> con microprocessore abilitato NFC, ad es. una Visa con funzione «PayWave» o una MasterCard con funzione «PayPass». I dati del microprocessore sono letti mentre la <b>carta</b> viene tenuta dinanzi al lettore contactless.
Emittente della carta («Issuer»)	Società autorizzata dal <b>concessore di licenza</b> all'emissione di <b>carte ai titolari di carta</b> .
Emittente TWINT («Issuer»)	Istituti finanziari autorizzati dal concessore di licenza TWINT a fornire l' <b>app utente TWINT</b> .
EMV (carta EMV, microprocessore EMV, terminale EMV)	Standard per le <b>carte</b> dotate di microprocessore e i relativi lettori per carte (ad es. <b>terminali</b> POS, distributori automatici di biglietti, distributori automatici di denaro, distributori automatici di carburante). Per transazioni EMV s'intendono i pagamenti elaborati leggendo i dati in maniera elettronica dal microprocessore della <b>carta</b> attraverso un terminale EMV.
Infrastruttura	Installazioni tecniche a carico del Partner Contrattuale che servono per l'accettazione dei pagamenti senza contanti tramite <b>procedura elettronica</b> , segnatamente i <b>terminali</b> fisici o virtuali, inclusi i dispositivi periferici come casse, impianti per le telecomunicazioni, router, server, ecc.
Merchant Category Code (MCC)	Griglia di riferimento stabilita dai <b>concessori di licenza</b> che consente <b>all'Acquirer</b> di attribuire le attività commerciali del Partner Contrattuale a uno o più settori di attività.
Payment Service Provider (PSP)	Un PSP offre soluzioni di pagamento come ad es. un'applicazione ( <b>terminale</b> virtuale) che consente di accettare i mezzi di pagamento elettronici nel webshop.
TWINT	Un sistema per il pagamento senza contanti che consente al Partner Contrattuale di eseguire pagamenti ricorrendo all'utilizzo di tecnologie mobili. Concretamente l' <b>utente TWINT</b> può eseguire pagamenti su un <b>terminale</b> oppure online con l' <b>app utente TWINT</b> installata sul proprio smartphone.
TWINT AppSwitch	Esecuzione di un pagamento nell'ambito di un'app del Partner Contrattuale. A tal proposito, nel corso del processo di checkout, l' <b>utente TWINT</b> passa dall'app del Partner Contrattuale <b>all'app utente TWINT</b> .
PCI DSS	Lo standard per la sicurezza dei dati PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) è uno <b>standard PCI</b> finalizzato essenzialmente all'attuazione di misure di sicurezza da parte delle imprese.
PIN (numero di identificazione personale)	Combinazione numerica personale che autentica il <b>titolare di carta</b> quale utilizzatore legittimo di una <b>carta</b> .
Procedura elettronica	Esecuzione e inoltro di una <b>transazione</b> utilizzando un <b>terminale</b> hardware o virtuale ed effettuando la trasmissione al <b>sistema</b> per via elettronica.
Riaddebito («Chargeback»)	Revoca di una <b>transazione</b> inoltrata dal Partner Contrattuale o del bonifico già effettuato a causa della contestazione giustificata della <b>transazione</b> da parte del <b>titolare di carta/utente TWINT</b> o del rispettivo emittente. Decade in questo caso il diritto del Partner Contrattuale al bonifico.

Ricevuta della transazione	Serve a documentare una <b>transazione</b> effettuata. Le ricevute sono rilasciate dal <b>terminale</b> (ricevuta cartacea o elettronica) oppure nel webshop (conferma dell'ordine) e devono essere consegnate o trasmesse su richiesta al <b>titolare di carta/utente TWINT</b> .
Sistema	Sistema elettronico di autorizzazione e conteggio utilizzato da SPS per l'elaborazione delle <b>transazioni</b> . Ciò comprende anche il servizio «myPayments» di cui all'art. 4.4.
Standard PCI	Standard di sicurezza per l'industria delle carte per pagamenti stabiliti dal PCI SSC (Payment Card Industry Security Standards Council), l'applicazione dei quali è resa obbligatoria dai concessionari di licenza. Per maggiori informazioni si rimanda alla pagina <a href="http://www.pcisecuritystandards.org">www.pcisecuritystandards.org</a> .
Terminale (terminale hardware o virtuale)	I terminali hardware sono dispositivi fissi o mobili per l'esecuzione di <b>transazioni</b> . Le componenti software che garantiscono il collegamento del terminale hardware con altre periferiche (sistemi di cassa, sistemi di prenotazione alberghiera, stazioni di rifornimento automatiche, ecc.) sono considerate parti integranti del terminale hardware. I terminali virtuali sono applicazioni che consentono di eseguire le <b>transazioni</b> relative alle <b>vendite a distanza</b> . In genere i terminali software sono gestiti e venduti da <b>Payment Service Provider</b> (tra cui anche SPS).
Terminale mPOS	Lettore mobile di carte funzionante tramite un dispositivo mobile (ad es. smartphone o tablet) e un'app. Nessun pagamento da parte degli <b>utenti TWINT</b> può essere eseguito con terminali mPOS.
Titolare di carta	Cliente che acquista i beni e/o servizi offerti dal Partner Contrattuale pagandoli senza contanti tramite <b>carta (transazione)</b> .
Transazione	Procedura di pagamento senza contanti nel quadro dell'accettazione delle carte/di <b>TWINT</b> eseguita dal Partner Contrattuale a mezzo la <b>procedura elettronica</b> , con successiva elaborazione dei dati della transazione tramite il <b>sistema</b> di SPS.
Utente TWINT	Partecipante registrato presso un istituto finanziario che acquista i beni e/o servizi offerti dal Partner Contrattuale pagandoli senza contanti tramite <b>TWINT (transazione)</b> .
Vendita a distanza	<b>Transazioni</b> effettuate mentre né il <b>titolare di carta/utente TWINT</b> , né la <b>carta/l'app utente TWINT</b> sono fisicamente presenti nel punto vendita. Si tratta di <b>transazioni</b> condotte in particolare tramite internet, telefono, fax o lettera.
Vendita in presenza	<b>Transazioni</b> in cui sia il <b>titolare di carta/utente TWINT</b> , sia la <b>carta/l'app utente TWINT</b> sono fisicamente presenti nel punto vendita (point of sale).

## 2 Il Partner Contrattuale

### 2.1 Identificazione del Partner Contrattuale

SPS è tenuta a identificare il Partner Contrattuale e i suoi rappresentanti legali nonché a registrare le attività commerciali del Partner Contrattuale assegnandole ai settori di attività (MCC) corretti. A tal proposito il Partner Contrattuale consegna a SPS copie dei documenti specificati nell'Accordo Quadro e, a seconda del caso, di tutti gli altri documenti necessari.

### 2.2 Appartenenza al settore (Merchant Category Code, MCC)

Il Partner Contrattuale opera nei settori di attività indicati nei Moduli Contrattuali e vende a titolari di carta/utenti TWINT beni e/o rende servizi rientranti esclusivamente nei settori di appartenenza. Per ogni settore di attività deve essere stipulato un Modulo Contrattuale separato.

### 2.3 Divieto di sub-acquiring

La carta/TWINT non può essere accettata/o per il pagamento di beni e/o servizi offerti o forniti non dal Partner Contrattuale ma da terzi.

### 2.4 Punti vendita

Non occorre stipulare accordi supplementari per l'accettazione della carta/di TWINT da parte del Partner Contrattuale nei propri punti vendita (succursali, filiali, sedi secondarie, stabilimenti oppure URL collegati a un altro webshop) purché essi sono stati notificati a SPS al momento della stipula del Modulo Contrattuale. Per l'attivazione di punti vendita comunicati successivamente occorre stipulare un accordo supplementare con SPS («Affiliazione di filiali»).

## 2.5 Modifiche da parte del Partner Contrattuale

Se si verificano dei cambiamenti da parte del Partner Contrattuale (ad es. relativi a forma giuridica, attività esercitata, indirizzo, coordinate del conto, rappresentanti legali, punti vendita o infrastruttura) lo stesso dovrà informare tempestivamente SPS per iscritto. SPS ha la facoltà di addebitare al Partner Contrattuale le spese derivanti da tali modifiche.

Il Partner Contrattuale deve notificare a SPS al minimo un mese in anticipo un eventuale cambiamento sostanziale dei propri diritti di proprietà e di controllo. Un tale cambiamento sostanziale autorizza SPS a rescindere i Moduli Contrattuali con effetto immediato. Qualora SPS non sia stata informata per iscritto in merito ad una successione legale, essa potrà versare, con effetto liberatorio, tutti i bonifici al Partner Contrattuale uscente.

In presenza di un notevole deterioramento della solvibilità del Partner Contrattuale (ad es. apertura di una procedura d'insolvenza), lo stesso è tenuto a informare SPS. SPS è autorizzata a propria ragionevole discrezione ad adottare subito misure idonee, quali l'adeguamento dei termini di bonifico, la ritenzione dei bonifici e la richiesta di garanzie adeguate. Il Partner Contrattuale verrà tempestivamente informato in merito alle misure adottate.

## 2.6 Rapporto giuridico tra Partner Contrattuale e titolare di carta/utente TWINT

Il Partner Contrattuale deve risolvere direttamente con il titolare di carta/l'utente TWINT eventuali obiezioni, in particolare reclami e contestazioni, derivanti dai rapporti commerciali con quest'ultimi. Sono fatte salve le norme relative agli accrediti («Credit») e ai riaddebiti («Chargeback») in conformità all'art. 9. Il Partner Contrattuale si impegna tuttavia a procedere contro il titolare di carta/l'utente TWINT esclusivamente qualora non gli spetti alcun diritto al bonifico da parte di SPS (art. 8.3) e abbia precedentemente rimborsato interamente i bonifici ricevuti.

## 3 Infrastruttura del Partner Contrattuale

### 3.1 Generalità

L'acquisto, il funzionamento e la manutenzione dell'infrastruttura idonea all'esecuzione dei pagamenti senza contanti, nonché i provvedimenti tecnici di sicurezza volti a impedire l'uso indebito dell'infrastruttura e segnatamente la conformità al PCI DSS di cui all'art. 13.3 competono interamente al Partner Contrattuale. Lo stesso vale per gli adeguamenti dell'infrastruttura che si rendono necessari in seguito a modifiche del sistema da parte di SPS ai sensi dell'art. 4.1, par. 3.

Per l'esecuzione dei pagamenti senza contanti possono essere utilizzati soltanto terminali hardware e/o virtuali certificati secondo lo standard PCI applicabile e le norme dei concessionari di licenza. I terminali hardware devono disporre obbligatoriamente di una certificazione EMV. Inoltre i terminali certificati devono essere approvati da uno o più acquirer, in conformità alle disposizioni dell'ente nazionale competente.

L'esecuzione manuale di transazioni è consentita solo in casi eccezionali, in particolare nelle procedure di ripiego di cui all'art. 10.

### 3.2 Obblighi del Partner Contrattuale

#### 3.2.1 Obblighi generali di diligenza

Il Partner Contrattuale s'impegna a rendere impossibile tramite provvedimenti idonei qualsiasi manipolazione e soprattutto l'esecuzione di transazioni indebite e a impedire l'accesso ai terminali da parte di terzi non autorizzati. A intervalli regolari, il Partner Contrattuale deve istruire il proprio personale ai fini del corretto maneggiamento e utilizzo dell'infrastruttura, in particolare in occasione dell'introduzione della stessa. Il Partner Contrattuale illustra inoltre al proprio personale le misure da adottare per impedire abusi e frodi.

#### 3.2.2 Obblighi relativi ai terminali hardware

Il Partner Contrattuale deve posizionare tutti i terminali hardware del punto vendita in modo che il titolare di carta/l'utente TWINT vi abbia accesso diretto (soprattutto a display, tasti e lettore della carta) e che non possa essere osservato nel caso in cui debba inserire il PIN.

#### 3.2.3 Obblighi relativi ai terminali virtuali

Il Partner Contrattuale deve proteggere diligentemente l'infrastruttura di supporto per i terminali virtuali, in particolare i computer (e tutti gli elementi di rete ivi collegati) e i supporti di dati (soprattutto i numeri di carta, le date di scadenza o dei dati relativi alla transazione).

#### 3.2.4 Obbligo d'informazione/diritto all'informazione

Su richiesta di SPS, il Partner Contrattuale è tenuto a comunicare per iscritto quali terminali sono attualmente in uso. Egli autorizza altresì SPS a richiedere quest'informazione anche direttamente al costruttore dei terminali/fornitore del software o ad altro fornitore dell'infrastruttura. Il Partner Contrattuale coadiuva SPS nella raccolta delle informazioni.

Il Partner Contrattuale deve comunicare tempestivamente per iscritto a SPS qualsiasi cambiamento nei terminali hardware o nel proprio webshop,

soprattutto in caso di sospensione, sostituzione o modifica dell'ubicazione o dell'URL.

### 3.2.5 Istradamento delle transazioni da parte di terzi

Il Partner Contrattuale ha la facoltà di stipulare un accordo con una parte terza certificata secondo PCI DSS (quale un Payment Service Provider o gestore di rete) che inoltra le transazioni a SPS per conto del Partner Contrattuale. SPS non può rifiutarsi di riconoscere tali soggetti terzi senza validi motivi. I costi associati al collegamento della parte terza, in particolare quelli relativi all'interconnessione, canoni, ritardi ed errori, sono a carico del Partner Contrattuale. SPS è autorizzata a fatturare tali costi e canoni al Partner Contrattuale oppure a compensarli con gli importi da bonificare allo stesso.

Il Partner Contrattuale deve informare tempestivamente SPS per iscritto se avvengono cambiamenti nell'istradamento delle transazioni a cura di terzi o se subentra un nuovo terzo incaricato. SPS ha la facoltà di respingere per validi motivi tali modifiche o sostituzioni.

### 3.2.6 Acquisto di servizi per l'accettazione da più acquirer

Nel caso in cui il Partner Contrattuale usufruisca contemporaneamente dei servizi di acquiring di diversi acquirer, deve essere garantita ad ogni momento la segregazione dei dati di transazione relativi a ogni prestatore del servizio. La collaborazione con acquirer terzi non deve in alcun modo compromettere l'esecuzione e la sicurezza delle transazioni elaborate da SPS.

### 3.2.7 Utilizzo dei loghi dei prodotti e del materiale pubblicitario

Il Partner Contrattuale è tenuto a posizionare bene in vista i loghi dei prodotti ricevuti da SPS. Il Partner Contrattuale si impegna inoltre a richiedere il consenso scritto di SPS prima della stampa o della pubblicazione (ad es. in internet) di qualsiasi documentazione dallo stesso elaborata nel caso essa contenga il logo o il nome di SPS.

## 4 Sistema di autorizzazione e conteggio di SPS

### 4.1 Generalità

SPS gestisce e amministra il sistema sotto il profilo tecnico, organizzativo e amministrativo.

Fermo restando quanto previsto all'art. 14, il Partner Contrattuale non può avanzare alcuna pretesa in merito alla disponibilità costante e al buon funzionamento del sistema. SPS non rilascia alcuna garanzia a questo riguardo. A propria ragionevole discrezione, SPS è autorizzata a interrompere l'operatività del sistema qualora lo ritenga opportuno per impellenti motivi materiali, quali ad esempio modifiche e integrazioni al sistema, guasti, pericolo di abuso.

SPS si riserva il diritto di apportare modifiche o integrazioni tecniche e organizzative al sistema. Se in seguito a tali adeguamenti dovessero rendersi necessarie delle modifiche all'infrastruttura, il Partner Contrattuale dovrà eseguirle a proprie spese seguendo le istruzioni di SPS e del fornitore interessato. Il Partner Contrattuale è inoltre tenuto ad accettare le modifiche e le integrazioni attuate da SPS nonché dai fornitori del sistema e dell'infrastruttura o dai costruttori dei terminali, in particolare se tese a migliorare gli standard di sicurezza.

### 4.2 Autorizzazione

Salvo laddove diversamente stipulato, il Partner Contrattuale deve richiedere a SPS tramite la procedura stabilita da SPS un'autorizzazione per ciascun tipo di accettazione. Sono fatte salve le deroghe esplicitamente ammesse da SPS (come l'accettazione delle carte contactless nel corso di transazioni offline).

Il Partner Contrattuale prende atto del fatto che con la procedura di autorizzazione è possibile verificare solo l'eventuale blocco della carta o il superamento dei limiti.

Il conferimento dell'autorizzazione non concede quindi al Partner Contrattuale alcun diritto al bonifico della transazione da parte di SPS (v. art. 8.3).

### 4.3 Elaborazione e conteggio delle transazioni

Le transazioni inoltrate dal Partner Contrattuale vengono elaborate e conteggiate dal sistema. I diritti al bonifico che ne risultano verranno accreditati al Partner Contrattuale, e alla banca di SPS verrà dato ordine di versare l'importo dovuto all'istituto finanziario del Partner Contrattuale.

### 4.4 Web service «myPayments»

Il web service «myPayments» (di seguito «web service») fornisce dati elettronici e report (ad es. avvisi di rendicontazione) relativi all'accettazione di mezzi di pagamento senza contanti.

Per il suo utilizzo SPS mette a disposizione del Partner Contrattuale dei dati di login personalizzati (di seguito «dati di login»). È responsabilità del Partner Contrattuale proteggere adeguatamente contro l'accesso da parte di terzi non autorizzati i dati di login. Inoltre deve rinnovare periodicamente le password.

Chiunque si identifichi presso SPS utilizzando i dati di login sarà considerato legittimato dal Partner Contrattuale all'utilizzo del web service. SPS si limita a verificare i dati di login; non effettua alcun controllo ulteriore di legittimità. Se esistono motivi per sospettare che terzi non autorizzati siano riusciti a venire a conoscenza dei dati di login, il Partner Contrattuale deve richiedere immediatamente a SPS di bloccare i dati di login. Il Partner Contrattuale è responsabile di tutte le azioni effettuate da lui stesso o da terzi mediante l'utilizzo dei dati di login.

Il Partner Contrattuale ha accesso ai dati salvati per un periodo di 6 mesi. Tuttavia SPS non effettua alcuna archiviazione degli stessi per conto del Partner Contrattuale. Spetta a esso eventualmente archiviare i dati disponibili nel rispetto del predetto termine.

## 5 Accettazione

### 5.1 Obblighi generali del Partner Contrattuale

Nell'ambito dell'accettazione, il Partner Contrattuale si impegna ad accettare tutti i tipi di carta convenuti (carta di credito, di debito o prepagata) dei brand pattuiti nonché TWINT come mezzo di pagamento per beni e/o servizi («transazione»), indipendentemente dall'importo.

Il Partner Contrattuale si impegna in ogni caso a

- non suddividere un pagamento su transazioni diverse;
- non penalizzare la carta/TWINT rispetto ad altri mezzi di pagamento, in particolare, a non chiedere un supplemento per il pagamento tramite carta/TWINT e a non accordare degli sconti ai titolari di carta/agli utenti TWINT se essi rinunciano al pagamento con carta/TWINT a favore di altri mezzi di pagamento;
- non erogare denaro contante o concedere prestiti a fronte dell'addebito della carta/del pagamento con TWINT; l'erogazione di contanti (Cash Advance, Purchase with Cash Back) è ammessa (dove disponibile) solo sulla base di un accordo supplementare;
- accettare la carta/TWINT per servizi che non possono essere forniti subito solo se il titolare di carta/l'utente TWINT è stato informato in forma scritta (anche via e-mail) in merito all'erogazione successiva della prestazione;
- non modificare o correggere i dati sulla ricevuta firmata; qualora sia necessario apportare una correzione, occorre emettere una nuova ricevuta;
- adottare tutte le misure adeguate e esigibili da un commerciante diligente volte a evitare l'uso indebito delle carte/di TWINT, nonché a comunicare immediatamente a SPS qualsiasi sospetto di uso improprio.

### 5.2 Esclusione dell'accettazione

Il Partner Contrattuale non può accettare la carta/TWINT per

- transazioni che sono illegali o immorali nel suo paese, nel luogo di ricezione e/o nella giurisdizione applicabile al negozio giuridico concluso con il titolare di carta/l'utente TWINT, o ancora che necessitano di un permesso ufficiale di cui il Partner Contrattuale non dispone;
- transazioni che non corrispondono ai settori di attività convenuti; per l'esecuzione di transazioni non appartenenti ai settori di attività specificati nei Moduli Contrattuali occorre stipulare un ulteriore Modulo Contrattuale;
- transazioni assegnate ai settori di attività «adult entertainment» (pornografia, erotismo, intrattenimento per adulti), tabacco, prodotti farmaceutici, gioco e scommesse o aste; l'esecuzione di transazioni in questi settori di attività è ammessa solo sulla base di un accordo supplementare;
- transazioni finalizzate al caricamento di altri mezzi di pagamento (ad es. carte prepagate, carte regalo o soluzioni e-wallet); l'esecuzione di tali transazioni è ammessa solo sulla base di un accordo supplementare.

### 5.3 Accettazione nelle vendite in presenza

Per la procedura elettronica con terminale hardware, il Partner Contrattuale è tenuto a garantire che la lettura dei dati della carta e l'eventuale inserimento del PIN rispettivamente la scansione del codice QR da parte del titolare di carta rispettivamente l'utente TWINT stesso possa avvenire presso il terminale - al riparo dallo sguardo del Partner Contrattuale o di terzi.

*Si applica all'accettazione delle carte:*

Quando il terminale non richiede l'inserimento del PIN, la ricevuta emessa deve essere firmata in ogni caso dal titolare di carta in persona sulla riga predisposta per la firma. In caso di utilizzo di un terminale mPOS, il titolare di carta deve apporre la firma direttamente sul display del terminale mobile. Alle transazioni UnionPay si applica: è obbligatorio digitare il PIN o la combinazione numerica a sei cifre per ogni transazione. Il titolare di carta deve anche firmare ciascuna ricevuta.

Nelle transazioni contactless, lo standard di sicurezza applicabile è gestito dal terminale hardware. Se i parametri di sicurezza memorizzati nella carta e/o nel terminale hardware lo permettono, non occorre né inserire il PIN, né richiedere la firma. Altrimenti sarà richiesto al titolare di carta di digitare il PIN o di firmare la ricevuta emessa dal terminale.

Se per l'accettazione della carta viene richiesta la firma del titolare, il Partner Contrattuale può accettare la carta a condizione che essa

- venga presentata nel periodo di validità stampato sulla stessa;
- non sia palesemente falsificata;
- presenti tutte le caratteristiche di sicurezza;
- sia firmata dal suo titolare.

Per le transazioni che richiedono la firma, il Partner Contrattuale deve inoltre assicurare che

- il titolare di carta abbia firmato personalmente la ricevuta in sua presenza;
- la firma sulla ricevuta cartacea o sul display (nei terminali mPOS) coincida con quella sul retro della carta; e
- le ultime quattro cifre del numero della carta siano identiche alle ultime quattro cifre del numero stampato sulla ricevuta.

In caso di dubbio, il Partner Contrattuale deve accertare l'identità del titolare di carta sulla base di un documento ufficiale (conformità di nome e cognome) e annotare sulla ricevuta che i dati del documento e i dati della carta sono stati confrontati e verificati oppure, nel caso di terminali mPOS, conservare l'annotazione insieme ad un riferimento al relativo codice di identificazione della transazione. Alcune carte UnionPay non recano il nome del titolare di carta e la data di scadenza. In questi casi il Partner Contrattuale non è tenuto a verificare lo stato di validità della carta e il documento d'identità del suo titolare.

Se un titolare di carta ha dimenticato il PIN oppure il sistema non consente più l'inserimento del PIN, non è consentito accettare la carta ricorrendo alle procedure di ripiego di cui agli artt. 10.2 e 10.3.

### 5.4 Accettazione nelle vendite a distanza

#### 5.4.1 Generalità

In caso di esecuzione delle transazioni nell'ambito della vendita a distanza, il Partner Contrattuale è tenuto in ogni caso a richiedere cognome, nome e indirizzo di residenza del titolare di carta/utente TWINT nonché, in caso dell'accettazione della carta, il numero e la data di scadenza della carta e a verificare la plausibilità di questi dati; a maggior ragione se l'indirizzo per la consegna non corrisponde a quello di residenza. La ragione sociale utilizzata dal Partner Contrattuale nel webshop o l'app deve comparire su tutte le informazioni trasmesse al titolare di carta/utente TWINT (ad es. sulla conferma d'ordine, di consegna, di transazione o sulla fattura).

#### 5.4.2 Secure E-Commerce nel webshop (procedura 3-D Secure, accettazione delle carte)

Grazie all'autenticazione del titolare di carta mediante transazioni sicure del tipo «Secure E-Commerce», il Partner Contrattuale può minimizzare il rischio di transazioni fraudolente e in seguito contestate da parte del titolare di carte. Allo scopo, nel webshop del Partner Contrattuale viene integrato un terminale virtuale con Merchant Plug-In (di seguito «MPI»). Il terminale virtuale può essere acquistato presso SPS o un altro Payment Service Provider certificato PCI DSS. L'MPI è indispensabile per l'esecuzione delle transazioni secondo lo standard 3-D Secure adottato dai concessionari di licenza (ad es. «Verified by VISA», «MasterCard SecureCode» o «ProtectBuy»). Nel corso della transazione, l'MPI stabilisce una connessione cifrata con il server dell'emittente della carta per verificare la password del titolare di carta per le transazioni Secure E-Commerce, rendendo così possibile l'autenticazione e la successiva autorizzazione della transazione da parte dell'emittente della carta.

Le transazioni di e-commerce senza impiego dell'MPI (ad es. l'inserimento manuale dei dati della carta sul terminale virtuale) sono ammesse solo in casi eccezionali e comportano un rischio maggiore di esclusione del diritto al bonifico di cui all'art. 8.3.

#### 5.4.3 E-commerce nel webshop (accettazione di TWINT)

Per consentire l'esecuzione della transazione, durante il processo di checkout viene generato un apposito codice QR che viene successivamente indicato all'utente TWINT. Quest'ultimo lo scansiona e avvia così l'esecuzione elettronica della transazione. Nei casi in cui nessun codice QR può essere indicato e nessuna scansione effettuata un metodo alternativo per inizializzare il pagamento TWINT è messo a disposizione.

#### 5.4.4 M-commerce nelle applicazioni («TWINT AppSwitch»)

Si può utilizzare TWINT anche per pagare beni e/o servizi che il Partner Contrattuale offre attraverso una propria app. Per l'esecuzione di un pagamento l'utente TWINT viene trasferito, nel quadro del check-out, attraverso TWINT AppSwitch dall'app del Partner Contrattuale all'app utente TWINT. In seguito si riattiva l'app del Partner Contrattuale dove viene indicato se il pagamento è riuscito o no.

Per offrire la possibilità del pagamento in-app, il Partner Contrattuale deve integrare la funzionalità TWINT AppSwitch nella propria infrastruttura.

tura. A tal fine SPS mette a disposizione del Partner Contrattuale un kit per lo sviluppo di software (di seguito «software AppSwitch»). Il software AppSwitch contiene una chiave crittografica che garantisce l'esecuzione sicura dei pagamenti. È dovere del Partner Contrattuale custodire la chiave elettronica non sui terminali mobili ma al sicuro su server e proteggerla adeguatamente dall'accesso di terzi non autorizzati. SPS ha la facoltà di disattivare in ogni momento la chiave elettronica in caso di sospetto d'abuso o per altri motivi materiali. Ultimata la programmazione, il Partner Contrattuale deve far certificare da SPS l'integrazione della funzionalità TWINT AppSwitch.

SPS concede al Partner Contrattuale per la durata del contratto un diritto d'uso non esclusivo e illimitato per tempo e luogo del software AppSwitch. Il diritto d'uso può essere trasferito a società collegate del Partner Contrattuale o a terzi unicamente previo consenso scritto di SPS. Per gli aggiornamenti del software AppSwitch è fissato un termine d'implementazione vincolante che il Partner Contrattuale è tenuto a osservare.

Il software AppSwitch è un'opera protetta dal diritto d'autore e deve essere utilizzato unicamente per l'uso a cui è destinato. Sono vietati qualunque tipo di copia o modifica illecita nonché qualsiasi altro intervento.

In caso di violazioni delle disposizioni del presente articolo, tutti i diritti di utilizzo decadono.

#### **5.4.5 Vendite a distanza tramite posta, telefono o fax (Mail/Phone Order)**

L'accettazione delle carte e quella di TWINT tramite «Mail/Phone Order» sono regolamentate da disposizioni differenti.

*Si applica all'accettazione delle carte:*

L'accettazione esige l'utilizzo di un terminale virtuale certificato. A transazione avvenuta, il Partner Contrattuale ha l'obbligo di distruggere tutti i dati della carta registrati manualmente (in particolare il numero di carta, la data di scadenza e il codice di sicurezza).

Transazioni Mail/Phone Order si eseguono senza MPI e procedura 3-D Secure. Sussiste quindi in ogni caso un rischio maggiore di esclusione del diritto al bonifico di cui all'art. 8.3.

*Si applica all'accettazione di TWINT:*

Le transazioni Mail/Phone Order possono essere eseguite secondo due modalità:

- l'utilizzo di un terminale virtuale certificato;
- il Partner Contrattuale trasmette all'utente TWINT il Codice QR necessario per la transazione.

## **6 Documenti giustificativi**

### **6.1 Generalità**

In caso di mancata osservanza degli obblighi di cui agli artt. 6.2, 6.3 e 6.4, sussiste un rischio maggiore di esclusione del diritto al bonifico di cui all'art. 8.3.

### **6.2 Consegna al titolare di carta/utente TWINT**

Nelle vendite in presenza, il giustificativo originale stampato dal terminale rimane al Partner Contrattuale («Ricevuta esercente»). Il Partner Contrattuale consegna una copia («Ricevuta cliente») al titolare di carta/utente TWINT. In caso di utilizzo di un terminale mPOS, il titolare di carta può chiedere che la ricevuta gli venga spedita tramite e-mail.

Nelle vendite a distanza, il Partner Contrattuale rilascia al titolare di carta/utente TWINT un documento scritto di conferma della transazione.

### **6.3 Obbligo di conservazione**

Il Partner Contrattuale conserva tutti i gli originali dei giustificativi cartacei e copie dei giustificativi elettronici, tutti i dati relativi alle transazioni e le chiusure giornaliere (comprendenti dei dati sulle singole transazioni), nonché i relativi dati e la documentazione dell'ordine in un luogo sicuro e per il periodo di conservazione prescritto dalla legge, in ogni caso almeno per 36 mesi dalla data della transazione.

I dati elettronici devono essere conservati in forma crittografata e protetti da accessi non autorizzati. In ottemperanza a quest'obbligo, il Partner Contrattuale s'impegna a osservare le direttive in materia formulate da SPS (in conformità all'art. 13.3).

### **6.4 Obbligo di consegna e assistenza**

Nel caso in cui un titolare di carta/utente TWINT contesti la validità o il carattere vincolante di una transazione, il Partner Contrattuale fornirà a SPS il supporto necessario al recupero del credito. Se richieste, le copie dei giustificativi o dei dati o della documentazione dell'ordine occorrenti devono essere inviati fisicamente per raccomandata a SPS entro 10 giorni.

## **7 Inoltro delle transazioni**

### **7.1 Termini d'inoltro**

Il Partner Contrattuale s'impegna a inoltrare a SPS le transazioni effettuate entro 48 ore dalla loro esecuzione.

Sulle transazioni pervenute in ritardo al sistema di SPS rispetto ai succitati termini SPS si riserva la facoltà di non riconoscere al Partner Contrat-

tuale il diritto al bonifico oppure, in caso di bonifico già effettuato, di chiederne la restituzione o la compensazione.

Nelle vendite a distanza (Secure E-Commerce, m-commerce, Mail/Phone Order), il Partner Contrattuale è tenuto a inoltrare le transazioni effettuate entro 48 ore anche nel caso in cui egli non sia in grado di inviare/fornire immediatamente la merce o il servizio che sono oggetto della transazione.

Il trasferimento dei dati dall'infrastruttura del Partner Contrattuale al sistema gestito da SPS avviene a rischio esclusivo del Partner Contrattuale, sia nel caso in cui lo stesso vi abbia provveduto direttamente che nel caso in cui abbia incaricato un terzo.

### **7.2 Valuta d'inoltro**

Il Partner Contrattuale è tenuto a inoltrare le transazioni nelle valute stabilite nel Modulo Contrattuale.

### **7.3 Registrazione successiva (accettazione delle carte)**

Sempre che il Partner Contrattuale abbia osservato i termini per l'inoltro di cui all'art. 7.1, è ammessa la successiva registrazione manuale di transazioni inoltrate i cui dati sono andati persi o sono errati o incompleti, nei casi attribuibili a un guasto tecnico in fase di trasmissione o elaborazione dei dati. Gli errori di contabilizzazione (p.es. importo in eccesso o in difetto) sono esclusi.

Resta esclusa la registrazione successiva di transazioni inoltrate oltre il termine di 60 giorni per le carte di debito e di 180 giorni per le carte di credito. È altresì esclusa la registrazione successiva nei casi in cui i dati delle transazioni non sono disponibili.

## **8 Bonifico, spese e imposte**

### **8.1 Modalità di bonifico**

#### **8.1.1 Conto di ricezione dei bonifici**

Per ricevere i bonifici, il Partner Contrattuale deve disporre di un conto presso un istituto finanziario intestato all'impresa o al titolare. Ai fini della regolare esecuzione sono necessari l'IBAN e il BIC del conto.

Il Partner Contrattuale prende atto del fatto che se fornisce dati del conto non corretti o insufficienti, i pagamenti non potranno essere eseguiti o potrebbero essere ricevuti da un altro beneficiario. Tutti i costi e le spese inerenti ai relativi accertamenti ed eventuali altri esborsi pertinenti sono a carico del Partner Contrattuale.

#### **8.1.2 Valuta di bonifico**

Il bonifico al Partner Contrattuale viene effettuato di norma nella valuta locale del paese in cui è ubicata la sua sede. Se il Partner Contrattuale chiede di ricevere il bonifico in un'altra valuta, la valuta inoltrata viene convertita via CHF nella valuta di bonifico desiderata. I corsi applicabili per la conversione valutaria sono stabiliti da SPS. Il Partner Contrattuale accetta i corsi di conversione stabiliti da SPS.

#### **8.1.3 Avviso di rendicontazione**

L'allestimento dell'avviso di rendicontazione da parte di SPS avviene nella forma concordata. In ogni caso l'avviso di rendicontazione viene allestito sul servizio web «my Payments», dove inoltre è possibile prendere visione dell'ammontare delle commissioni d'interscambio.

Il Partner Contrattuale può sollevare eventuali obiezioni legali relative all'avviso di rendicontazione presso SPS per iscritto entro i 30 giorni a decorrere dall'allestimento nel servizio web, ovvero, nel caso siano state convenute altre forme di consegna, a decorrere dalla ricezione; in caso contrario l'avviso di rendicontazione verrà considerato corretto e completo, inclusi tutti i dati ivi contenuti, e accettato senza riserve.

### **8.2 Diritto al bonifico del Partner Contrattuale**

Fatto salvo quanto disposto dall'art. 8.3, SPS bonifica al Partner Contrattuale le transazioni inoltrate – detratte le commissioni concordate e le spese di bonifico di terzi (di cui all'art. 8.4.2) – con la frequenza di bonifico ed entro il termine di bonifico concordati. I dettagli del conteggio sono riportati sull'avviso di rendicontazione.

Nei giorni bancari festivi SPS non elabora pagamenti. Il Partner Contrattuale accetta i ritardi di bonifico che ne possono derivare. Altre festività nazionali o regionali sono passibili di causare ulteriori ritardi.

### **8.3 Esclusione del diritto al bonifico**

#### **8.3.1 Generalità**

L'esclusione del diritto al bonifico del Partner Contrattuale in conformità alle disposizioni di questo articolo vale anche se nell'ambito della transazione è stata conferita l'autorizzazione all'accettazione della carta/di TWINT (v. art. 4.2). Per le transazioni effettuate dal Partner Contrattuale in violazione di qualsiasi disposizione contrattuale, non sussiste di principio alcun diritto al bonifico. Ciò vale anche in caso di fondato sospetto di frode.

Se al Partner Contrattuale non spetta alcun diritto al bonifico, SPS è senz'altro autorizzata a rifiutargli il bonifico o a reclamare/compensare in qualsiasi momento un bonifico già versato. SPS ha inoltre la facoltà di

addebitare al Partner Contrattuale le spese sostenute in questo contesto (ad es. le spese per l'incasso) o di compensarle con i suoi bonifici.

### **8.3.2 Esclusione del diritto al bonifico nelle vendite in presenza (accettazione delle carte)**

Al Partner Contrattuale, in particolare, non spetta il diritto al bonifico in caso di accettazione della carta nell'ambito della vendita in presenza, se il titolare della carta contesta la transazione e non è possibile comprovare la presenza della carta presso la sede del Partner Contrattuale nel momento in cui risulta avvenuta la transazione. La presenza della carta presso la sede del Partner Contrattuale è ritenuta non dimostrabile quando il Partner Contrattuale

- in caso di accettazione di carte EMV legge i dati della carta tramite un «Terminale non-EMV» (non dotato di lettore per microprocessori EMV) oppure;
- non legge i dati della carta tramite il microchip EMV o la striscia magnetica, ma li inserisce manualmente dalla tastiera del terminale; in base alle procedure di ripiego di cui agli artt. 10.2 e 10.3.

Questo elenco di possibili motivi di contestazione non è esaustivo.

### **8.3.3 Esclusione del diritto al bonifico nelle vendite a distanza**

Al Partner Contrattuale, in particolare, non spetta alcun diritto al bonifico in caso dell'accettazione nell'ambito della vendita a distanza, se

- il titolare di carta/l'utente TWINT contesta di aver effettuato l'ordine e/o di aver ricevuto i beni o i servizi;
- il titolare di carta/l'utente TWINT respinge la merce consegnata perché difettosa o non conforme all'ordine;
- il titolare di carta/l'utente TWINT recede entro il termine legale di riflessione da un acquisto di beni e/o servizi;
- il titolare di carta/l'utente TWINT rivendica dei diritti nei confronti del Partner Contrattuale o per qualsiasi altro motivo si rifiuta di regolare l'importo della transazione;
- una transazione con carta è stata eseguita senza procedura 3-D Secure.

Questo elenco di possibili motivi di contestazione non è esaustivo.

## **8.4 Spese**

### **8.4.1 Generalità**

Tutti i corrispettivi che il Partner Contrattuale deve versare a SPS sono riportati nel Modulo Contrattuale. Gli stessi sono esigibili a fronte dell'erogazione della prestazione da parte di SPS e saranno compensati con i bonifici accumulati, come dichiarato sull'avviso di rendicontazione (art. 8.2). Nel caso in cui nel Modulo Contrattuale sia convenuta l'applicabilità di un indice prezzo-prestazione, la versione valida al momento della stipulazione del Modulo Contrattuale costituisce parte integrante del Modulo Contrattuale stesso.

### **8.4.2 Spese di bonifico di terzi**

SPS è autorizzata ad addebitare al Partner Contrattuale le spese di bonifico ed eventuali altri esborsi attinenti. Sono in particolare a carico del Partner Contrattuale le spese di trasferimento o di bonifico in valuta estera riscosse da terzi, tra cui il suo istituto finanziario, in riferimento al bonifico; tali spese sono addebitate direttamente al momento del bonifico. SPS si riserva il diritto di adeguare le proprie modalità di bonifico in funzione di eventuali modifiche legislative e/o modifiche delle spese riscosse da terzi.

SPS trasferisce al Partner Contrattuale gli importi dovuti in base ai Moduli Contrattuali con un versamento collettivo. Se il Partner Contrattuale desidera ricevere bonifici separati per ogni brand, i costi aggiuntivi vanno a suo carico.

### **8.4.3 Ritardo di pagamento**

Qualora dalla compensazione degli importi dovuti dal Partner Contrattuale non dovesse risultare il loro saldo, SPS invia al Partner Contrattuale un avviso di pagamento relativo all'importo arretrato. Il termine di pagamento è di 10 giorni, trascorsi i quali il Partner Contrattuale cade in mora senza sollecito alcuno.

In caso di morosità del Partner Contrattuale, SPS ha la facoltà di esigere interessi di mora pari al 10% annuo sull'importo arretrato nonché di fatturare al Partner Contrattuale tutte le spese di sollecito e d'incasso.

## **8.5 Imposte**

Salvo laddove diversamente stipulato, le spese convenute nei Moduli Contrattuali per i prodotti e i servizi di SPS si intendono al netto dell'imposta sul valore aggiunto, delle imposte alla fonte e delle altre tasse. Qualsivoglia imposta e tassa presente o futura che ai sensi della legislazione del paese del Partner Contrattuale sia dovuta sui servizi prestati da SPS nel quadro dei Moduli Contrattuali è a carico del Partner Contrattuale. Il Partner Contrattuale è in ogni caso tenuto a conformarsi alle disposizioni vigenti nel proprio paese in materia di imposte indirette, di imposte alla fonte e di altre eventuali tasse dovute. Il Partner Contrattuale si impegna a manlevare e tenere indenne SPS da eventuali pretese di terzi.

## **9 Revoca delle transazioni**

### **9.1 Accrediti («Credit»)**

L'accredito può avvenire solo rispetto a un precedente addebito e non può superarne l'importo. Al Partner Contrattuale non è consentito eseguire un rimborso diversamente (ad es. tramite denaro contante o versamento) da come descritto qui di seguito. Con l'esecuzione di un accredito da parte del Partner Contrattuale, SPS è autorizzata a reclamare il rimborso o la compensazione della transazione già conteggiata o bonificata.

*Si applica all'accettazione delle carte:*

Qualora una transazione debba essere rimborsata in parte o per intero al titolare della carta dopo la sua esecuzione, il Partner Contrattuale deve emettere un accredito («Credit») sulla medesima carta. Nella procedura elettronica occorre avviare una transazione di accredito e stampare il relativo avviso di accredito.

*Si applica all'accettazione di TWINT e ai terminali mPOS:*

Qualora una transazione debba essere rimborsata in parte o per intero dopo la sua esecuzione, il Partner Contrattuale può richiedere a SPS l'accredito ulteriore totale o parziale di una transazione.

### **9.2 Riaddebiti («Chargeback») e monitoraggio delle frodi («Fraud monitoring»)**

SPS è autorizzata a riaddebitare le transazioni già bonificate se contestate dal titolare di carta/utente TWINT o dal rispettivo emittente TWINT e se sono state eseguite dal Partner Contrattuale in violazione delle disposizioni contrattuali. Ciò vale anche in caso di fondato sospetto di frode.

In caso di contestazione di una transazione da parte del titolare di carta/utente TWINT o del rispettivo emittente, SPS ne informa il Partner Contrattuale che è tenuto a fornire a SPS il supporto necessario per il recupero del credito ai sensi dell'art. 6.4. Qualora, a seguito di un avviso di riaddebito di SPS, il Partner Contrattuale riconosca la legittimità della contestazione di una transazione da parte del titolare di carta/utente TWINT e desideri correggere l'errata registrazione mediante un accredito a favore del titolare di carta/utente TWINT addebitato all'origine, lo stesso è tenuto a informare immediatamente (entro 10 giorni dal ricevimento dell'avviso di riaddebito) per iscritto il servizio Chargeback di SPS delle proprie intenzioni e ad eseguire l'accredito annunciato. Laddove il Partner Contrattuale ometta tale comunicazione a SPS, quest'ultima non ha alcuna possibilità di impedire o compensare successivamente gli eventuali danni finanziari risultanti a carico del Partner Contrattuale dal proseguimento della procedura di riaddebito. Spetta al Partner Contrattuale richiedere al titolare di carta/utente TWINT la restituzione di un eventuale importo rimborsato due volte.

Il Partner Contrattuale assicura che i riaddebiti e gli accrediti mensili per i brand pattuiti/TWINT siano mantenuti al di sotto dei seguenti limiti:

- rapporto volume complessivo riaddebiti e accrediti/fatturato lordo mensile inferiore al 2%;
- rapporto numero di riaddebiti e accrediti/numero di transazioni al mese inferiore all'1%.

Se uno di questi limiti viene superato, SPS è autorizzata ad addebitare al Partner Contrattuale, per ogni riaddebito o accredito eccedente, le spese relative al caso in questione. SPS è altresì autorizzata ad addebitare al Partner Contrattuale eventuali diritti penali e/o amministrativi dei concessionari di licenza e a posticipare fino a 180 giorni il bonifico delle transazioni inoltrate.

In presenza di frodi accertate nell'ambito del monitoraggio delle frodi (fraud monitoring), SPS è autorizzata in qualsiasi momento a impartire al Partner Contrattuale delle direttive volte a prevenirle (ad es. obbligo del titolare di carta di esibire un documento d'identità). Tali direttive entrano in vigore immediatamente dopo la loro notifica al Partner Contrattuale; lo stesso è tenuto a osservarle appieno.

In caso di superamento di uno dei predetti limiti o di casi di frodi eccessivamente frequenti, SPS ha la facoltà di rescindere i Moduli Contrattuali con effetto immediato.

## **10 Malfunzionamenti e procedure di ripiego**

### **10.1 Generalità**

Possono verificarsi i seguenti malfunzionamenti:

- malfunzionamento del sistema;
- malfunzionamento dell'infrastruttura o del terminale;
- malfunzionamento della carta (carta danneggiata) rispettivamente dell'app utente TWINT.

*Si applica all'accettazione delle carte:*

In presenza di malfunzionamenti, il Partner Contrattuale può adottare le procedure di ripiego manuali di cui agli artt. 10.2 e 10.3. Come alternativa è possibile l'esecuzione manuale con imprinter, per la quale il Partner Contrattuale deve rispettare rigorosamente l'allegato «Procedura manuale tramite imprinter». Il Partner Contrattuale riconosce che l'esecuzione delle transazioni mediante la procedura di ripiego comporta un rischio maggiore di esclusione del diritto al bonifico di cui all'art. 8.3.

Quando applica le procedure di ripiego, il Partner Contrattuale deve in ogni caso richiedere al titolare della carta di esibire un documento d'identità e accertarsi che i dati (nome e cognome) coincidano con quelli riportati sulla carta. Una volta completata la procedura di ripiego, il Partner Contrattuale ha l'obbligo di distruggere prontamente i dati della carta registrati manualmente. È tassativo che il Partner Contrattuale non archivi o memorizzi il codice di sicurezza della carta ed eventuali altri dati letti e salvati dalla striscia magnetica della carta dopo che è stata concessa l'autorizzazione alla transazione.

Tali procedure di ripiego non possono essere utilizzate per transazioni con Visa Electron, V PAY, Maestro e UnionPay nonché per le transazioni con Dynamic Currency Conversion (DCC). Per queste transazioni non esistono procedure di ripiego.

*Si applica all'accettazione di TWINT.*

Nessuna transazione può essere eseguita in caso di un malfunzionamento.

### **10.2 Procedura di ripiego in caso di malfunzionamento del sistema o del terminale (accettazione delle carte)**

In caso di malfunzionamento totale o parziale del sistema o del terminale del Partner Contrattuale, lo stesso è tenuto a richiedere telefonicamente a SPS l'autorizzazione per ogni transazione fino al ripristino del sistema o delle funzionalità del terminale. Dopo il ripristino del sistema, il Partner Contrattuale deve inserire manualmente i dati della transazione e il numero di autorizzazione così ottenuto sul terminale, utilizzando la funzione per la contabilizzazione «Autorizzazione telefonica».

Non esistono procedure di ripiego in caso di malfunzionamento del terminale mPOS.

### **10.3 Procedura di ripiego in caso di malfunzionamento della carta (accettazione delle carte)**

Quando il malfunzionamento è dovuto a una carta danneggiata, il Partner Contrattuale può inserire manualmente i dati della carta sul terminale. Per queste transazioni è obbligatorio che il Partner Contrattuale richieda prima l'autorizzazione via telefono a SPS. L'inserimento manuale con la digitazione dei dati della carta sul terminale viene effettuato tramite la funzione «Registrazione manuale dei dati della carta» e il titolare della carta deve firmare personalmente la ricevuta stampata dal terminale.

## **11 Disposizioni supplementari per prenotazioni alberghiere o per l'autonoleggio (accettazione delle carte)**

In caso di accettazione della carta di credito per prenotazioni alberghiere o per l'autonoleggio, il Partner Contrattuale deve inoltre ottemperare alle disposizioni supplementari dell'allegato rispettivamente applicabile «Garanzia di prenotazione alberghiera mediante carta di credito» oppure «Prenotazione alberghiera mediante anticipo con carta di credito (Hotel Advance Deposit)» o ancora «Prenotazione dell'auto a noleggio tramite carta di credito». Essi fanno parte integrante del Modulo Contrattuale.

## **12 Disposizioni supplementari per Dynamic Currency Conversion (accettazione delle carte)**

Il servizio Dynamic Currency Conversion (DCC) consente la conversione dinamica della valuta al terminale (ad eccezione dei terminali mPOS). È possibile richiedere a SPS uno schema delle valute disponibili.

Il Partner Contrattuale è tenuto a garantire in ogni caso che sia il titolare della carta a decidere in autonomia prima del pagamento se effettuare la transazione nella valuta della carta (transazione DCC) oppure in valuta locale.

Nelle transazioni DCC viene applicato al titolare della carta il corso di conversione (tra valuta locale e valuta della carta) stabilito da SPS per la carta estera accettata. Il Partner Contrattuale accetta il corso di conversione stabilito da SPS.

SPS ha la facoltà, a propria ragionevole discrezione, di interrompere l'operatività del servizio DCC o di singole valute qualora lo ritenga opportuno per impellenti motivi materiali, quali ad esempio guasti, pericolo di abuso o eccezionale volatilità dei mercati valutari.

## **13 Protezione dei dati**

### **13.1 Generalità**

I Contraenti si impegnano a rispettare le disposizioni della legge sulla protezione dei dati rispettivamente applicabile.

A tal proposito il Partner Contrattuale si impegna a imporre al proprio personale e ad altri terzi da esso coinvolti che hanno accesso a dati confidenziali o degni di protezione (soprattutto dati della carta) di ottemperare alle disposizioni in materia di protezione dei dati e ai requisiti di sicurezza secondo PCI DSS (ai sensi dell'art. 13.3).

### **13.2 Trattamento e trasmissione dei dati**

Il Partner Contrattuale autorizza espressamente SPS, prima dell'entrata in vigore del Modulo Contrattuale e durante il suo periodo di validità, a richiedere a terzi tutte le informazioni che ritenga importanti in relazione al

Modulo Contrattuale e alla fornitura dei servizi ivi costituiti. SPS è inoltre autorizzata, nella misura necessaria, a trasmettere a terzi individuati dalla stessa (ad es. concessori di licenza, network service provider o istituti finanziari) i dati relativi ai Moduli Contrattuali e all'Accordo Quadro ai fini della valutazione di eventuali rischi o dell'esecuzione di transazioni.

Il Partner Contrattuale prende atto che i dati (in particolare i dati principali e quelli relativi alle transazioni) concernenti la stipula e l'esecuzione dei Moduli Contrattuali sono elaborati in Svizzera e in paesi appartenenti all'UE. Il Partner Contrattuale esprime il suo esplicito consenso al trattamento dei dati e lo autorizza.

### **13.3 Standard per la sicurezza dei dati PCI DSS**

I dati di carta (in particolare numeri di carta e date di scadenza) devono essere protetti dalla perdita e dall'accesso di terzi non autorizzati. Le disposizioni sulla sicurezza dei dati dei concessori di licenza che si applicano in questi casi sono riportate nel PCI DSS. A tal proposito, il Partner Contrattuale si impegna a osservare e rispettare sempre e scrupolosamente la versione attualmente in vigore delle direttive «Indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS» emesse da SPS che costituisce parte integrante di queste CG. Il Partner Contrattuale è tenuto in particolare a implementare le misure per la certificazione, ad es. il questionario di autovalutazione («Self-assessment questionnaire»), e ad attestare a SPS la propria conformità al PCI DSS.

Il Partner Contrattuale si impegna a informare tempestivamente SPS in caso di furto o di sospetto di furto dei dati di carta. Il Partner Contrattuale in tal caso autorizza espressamente SPS a incaricare una società di revisione accreditata presso i concessori di licenza a stendere un «Rapporto d'ispezione PCI». In tale occasione viene effettuata un'indagine sulle circostanze che hanno portato all'insorgenza del danno e sull'effettiva ottemperanza del Partner Contrattuale al PCI DSS. Il Partner Contrattuale è tenuto a collaborare senza riserve con il revisore; gli assicura in particolare l'accesso illimitato ai propri locali e alla propria infrastruttura. Successivamente alla stesura del rapporto d'ispezione PCI, il Partner Contrattuale dovrà rimuovere completamente e a proprie spese tutti i difetti di sicurezza rilevati entro il termine notificato da SPS. Se l'ispezione dovesse dimostrare che gli standard di sicurezza PCI DSS non erano stati rispettati al momento della sottrazione dei dati, il Partner Contrattuale dovrà sostenere anche i costi inerenti al rapporto d'ispezione PCI.

SPS è autorizzata a rivalersi sul Partner Contrattuale per il soddisfacimento delle pretese risarcitorie dei concessori di licenza e/o a risolvere il Modulo Contrattuale con effetto immediato nel caso in cui il Partner Contrattuale non si sia conformato al PCI DSS o non abbia attestato tale conformità come richiesto. Questa condizione si applica in uguale misura sia per il furto di dati che per un sospetto furto di dati.

## **14 Responsabilità**

Fatte salve le ulteriori disposizioni di legge e le eventuali deroghe stabilite esplicitamente, il Partner Contrattuale risponde degli eventuali danni arrecati a SPS dallo stesso o da terzi da esso coinvolti in virtù del carente adempimento dei propri obblighi di natura tecnica, organizzativa e amministrativa. SPS è in particolare autorizzata a imputare al Partner Contrattuale eventuali richieste di indennizzo nonché penali e/o diritti amministrativi dei concessori di licenza a seguito di violazioni colpose dei propri obblighi da parte del Partner Contrattuale o di terzi da esso coinvolti, nonché ulteriori spese relative al caso in questione. Al riguardo, il Partner Contrattuale esonera integralmente e manleva SPS da tali pretese e le eventuali ulteriori spese relative al caso in questione.

Salvo laddove espressamente stabilito in modo diverso, SPS o i terzi da essa coinvolti rispondono in caso di dolo o colpa grave in conformità alle norme di legge. SPS declina qualsiasi responsabilità per colpa lieve.

È fatta salva la responsabilità dei Contraenti per danni colposi alla vita, al corpo o alla salute, nonché la responsabilità legale per il prodotto.

## **15 Comunicazioni/Informazioni**

### **15.1 Generalità**

Se nel Modulo Contrattuale non è stata espressamente concordata una forma diversa, le comunicazioni avvengono per iscritto. La forma scritta comprende anche i messaggi per via elettronica (ad es. via e-mail o via una piattaforma messa a disposizione da SPS nel quadro di un servizio).

### **15.2 Informazioni relative alle commissioni d'interscambio**

Il Partner Contrattuale può richiedere per iscritto a SPS qual è il corrispettivo («Interchange») nei confronti degli emittenti delle carte oppure rilevare quest'informazione via [www.six-payment-services.com/interchange](http://www.six-payment-services.com/interchange).

## **16 Modifiche e integrazioni ai Moduli Contrattuali, incluse le spese**

Per essere efficaci, modifiche e integrazioni ai Moduli Contrattuali e in particolare alle CG e ad altre parti integranti del contratto necessitano della forma scritta e della firma legale di entrambi i Contraenti. Sono fatte salve le disposizioni dei paragrafi 2 e 3 del presente articolo. Eventuali

deroghe alle disposizioni di un Modulo Contrattuale non giustificano modifiche e/o integrazioni allo stesso.

SPS si riserva di modificare e integrare in qualsiasi momento i Moduli Contrattuali, in particolare le CG, le altre parti integranti nonché le spese. Dette modifiche o integrazioni saranno comunicate al Partner Contrattuale in forma scritta con un preavviso minimo di 30 giorni prima della loro entrata in vigore. Se il Partner Contrattuale non accetta la modifica o l'integrazione comunicata, lo stesso ha il diritto di recedere dal Modulo Contrattuale interessato dalla modifica o dall'integrazione a mezzo lettera raccomandata entro 20 giorni dalla ricezione dell'avviso di modifica o di integrazione, con effetto dalla data di entrata in vigore della stessa. Se il Partner Contrattuale omette di recedere, la modifica o l'integrazione si intenderà approvata.

L'adozione di misure di sicurezza ai sensi dell'art. 2.5, par. 3, le modifiche di sistema di cui all'art. 4.1, par. 3 nonché l'adeguamento delle spese entro un quadro tariffario pattuito non sono considerate modifiche ai sensi del presente articolo e non danno quindi diritto al recesso.

## 17 Entrata in vigore, durata e cessazione

### 17.1 Entrata in vigore

Il Modulo Contrattuale entra in vigore di norma con l'invio da parte di SPS della conferma di attivazione al Partner Contrattuale. Qualora sia espressamente previsto dal Modulo Contrattuale l'obbligo di controfirma da parte di SPS, il Modulo Contrattuale ha effetto dalla firma dei Contraenti.

### 17.2 Durata

Il Modulo Contrattuale viene stipulato a tempo indeterminato, tuttavia per la durata contrattuale minima eventualmente convenuta. Allo scadere della durata contrattuale minima, il Modulo Contrattuale si rinnova automaticamente di volta in volta di altri 12 mesi, fatto salvo il recesso da parte di uno dei Contraenti.

È fatto salvo il diritto di recesso del Partner Contrattuale di cui all'art. 16 e il diritto dei Contraenti al recesso con effetto immediato per giusta causa di cui all'art. 17.4.

### 17.3 Recesso ordinario

È possibile recedere dal Modulo Contrattuale a mezzo lettera raccomandata osservando un termine di preavviso di 6 mesi, per la prima volta al termine della durata contrattuale minima; successivamente il recesso può avvenire ogni dodici mesi dal termine della durata contrattuale minima. Se non è stata fissata una durata contrattuale minima si stabilisce come termine annuale per il recesso la data di firma del Modulo Contrattuale da parte del Partner Contrattuale.

Il recesso da un Modulo Contrattuale non comporta il recesso dagli altri Moduli Contrattuali. Se non sussistono altri Moduli Contrattuali, il recesso dal singolo Modulo Contrattuale comporta automaticamente la risoluzione dell'Accordo Quadro.

### 17.4 Recesso straordinario

In presenza di giusta causa, i Contraenti sono autorizzati a rescindere i Moduli Contrattuali con effetto immediato in qualsiasi momento. Per giusta causa s'intendono in particolare:

- gravi o ripetute violazioni delle disposizioni del Modulo Contrattuale da parte del Partner Contrattuale;
- ripetuti reclami/riaddebiti e/o transazioni segnalate come fraudolente dagli emittenti delle carte/di TWINT (in conformità all'art. 9.2);
- altre inesattezze nelle transazioni conteggiate;
- un cambiamento sostanziale dei diritti di proprietà e di controllo del Partner Contrattuale;
- l'apertura di un procedimento d'insolvenza nei confronti del patrimonio del Partner Contrattuale.

Il recesso straordinario da Moduli Contrattuali per l'accettazione dei mezzi di pagamento senza contanti autorizza SPS a porre fine con effetto immediato a tutti i vigenti moduli contrattuali. La cessazione immediata di tutti i vigenti moduli contrattuali implica la risoluzione automatica dell'Accordo Quadro.

### 17.5 Risoluzione automatica

I Moduli Contrattuali sono risolti automaticamente, senza necessità di recesso, se per un periodo di 2 anni il Partner Contrattuale non ha inoltrato transazioni.

La risoluzione automatica dei Moduli Contrattuali per l'accettazione dei mezzi di pagamento senza contanti, ha per effetto la risoluzione automatica di tutti i moduli contrattuali vigenti e dell'Accordo Quadro.

### 17.6 Conseguenze della cessazione del contratto

Gli obblighi derivanti dagli artt. 6.3 (Obbligo di conservazione), 6.4 (Obbligo di consegna e assistenza), 13 (Protezione dei dati), 14 (Responsabilità), 17.6 (Conseguenze della cessazione del contratto), 18 (Riservatezza) 19.3 (Divieto di cessione e di compensazione) e 19.7 (Diritto applicabile e foro competente) sussistono anche successivamente alla cessazione di un Modulo Contrattuale.

Dopo la cessazione di un Modulo Contrattuale, il Partner Contrattuale deve rimuovere tutti i riferimenti ai relativi servizi di SPS riconoscibili esternamente dai clienti.

In caso di risoluzione di un Modulo Contrattuale, SPS è autorizzata a ritenere il versamento dei bonifici immediatamente e per 180 giorni oltre la data di cessazione dello stesso al fine di compensarli con eventuali pretese (in particolare riaddebiti) che pervengano successivamente.

Qualora venga avviata un'azione penale o altra azione legale ovvero venga sporta denuncia nei confronti del Partner Contrattuale, SPS si riserva il diritto di ritenere il versamento dei bonifici almeno fino alla chiusura della procedura.

## 18 Riservatezza

I Contraenti si impegnano reciprocamente a mantenere il segreto sulle condizioni pattuite nonché su tutte le informazioni, la documentazione, i dati e le tecniche procedurali appresi nell'adempimento dei Moduli Contrattuali, esplicitamente classificati o classificabili come confidenziali, non resi pubblici o liberamente accessibili, impegnandosi altresì a renderli accessibili a terzi solo previo consenso scritto dell'altro Contraente. I Contraenti devono nondimeno rendere note informazioni confidenziali richieste in forza di disposizioni di legge imperative.

## 19 Disposizioni finali

### 19.1 Diritto di SPS a impartire istruzioni

Il Partner Contrattuale è tenuto a seguire le istruzioni tecniche, organizzative e amministrative di SPS e dei fornitori del terminale o dell'infrastruttura.

### 19.2 Attività d'intermediazione di SPS

SPS opera anche in qualità d'intermediario per altri acquirer e fornitori d'infrastruttura, prestando l'intermediazione per i loro contratti a loro nome e rischio e per loro conto. Per tali prestazioni sono Contraenti il fornitore della prestazione e il Partner Contrattuale.

### 19.3 Divieto di cessione e di compensazione

La cessione dei diritti del Partner Contrattuale nei confronti di SPS è ammessa solo previo consenso scritto di SPS. La compensazione di crediti del Partner Contrattuale nei confronti di SPS richiede ugualmente il previo consenso scritto di SPS.

### 19.4 Coinvolgimento di terzi/Cessione a società del Gruppo

SPS si riserva il diritto di dare in appalto in qualsiasi momento l'adempimento dei suoi obblighi contrattuali (tanto tecnici quanto amministrativi), in tutto o in parte, a terzi senza essere tenuta a darne comunicazione al Partner Contrattuale. I precitati terzi saranno autorizzati a compiere gli atti giuridici derivanti dai Moduli Contrattuali per conto di SPS e ad agire a tal fine in nome di SPS.

SPS è autorizzata a cedere il Modulo Contrattuale a un'altra società del Gruppo. In tal caso, il Partner Contrattuale sarà informato in forma adeguata.

### 19.5 Rinuncia all'esercizio di diritti

Se alcuni diritti derivanti dai Moduli Contrattuali non vengono rivendicati da SPS, ciò non rappresenta una rinuncia all'esercizio di tali diritti, a meno che SPS non rilasci un esplicito atto di rinuncia in forma scritta.

### 19.6 Clausola di salvaguardia

L'eventuale nullità di una disposizione dei Moduli Contrattuali (comprese le spese) non pregiudica in alcun modo la validità delle restanti disposizioni, che vanno interpretate come se il Modulo Contrattuale fosse stato stipulato senza la disposizione non valida. Lo stesso si applica in caso di lacune contrattuali.

### 19.7 Diritto applicabile e foro competente

Tutti i rapporti giuridici tra il Partner Contrattuale e SPS derivanti dall'Accordo Quadro e dall'insieme dei Moduli Contrattuali stipulati sono retti dal diritto svizzero. Foro competente esclusivo è Zurigo.