

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

Versione 07.2021 (CHE)

1	Ambito di applicazione e definizioni	9.3	Spese di bonifico di terzi
1.1	Ambito di applicazione	9.4	Ritardo di pagamento
1.2	Definizioni	9.5	Imposte
2	Il Partner Contrattuale	10	Riaddebiti e monitoraggio delle frodi
2.1	Identificazione del Partner Contrattuale	10.1	Riaddebiti («Chargeback»)
2.2	Collegamento di punti vendita e webshop	10.2	Motivi di riaddebito nelle vendite in presenza (accettazione delle carte)
2.3	Appartenenza al settore (Merchant Category Code, MCC)	10.3	Motivi di riaddebito nelle vendite a distanza
2.4	Modifiche da parte del Partner Contrattuale	10.4	Monitoraggio delle frodi («Fraud monitoring»)
3	Infrastruttura del Partner Contrattuale	10.5	Osservanza dei limiti
3.1	Generalità	11	Malfunzionamenti e procedure di ripiego
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 – Accettazione da parte di più acquirer – Utilizzo dei loghi dei prodotti)	11.1	Generalità
4	Sistema di autorizzazione e conteggio di Worldline	11.2	Procedura di ripiego in caso di malfunzionamento del sistema o del terminale (accettazione delle carte)
4.1	Generalità	11.3	Procedura di ripiego in caso di malfunzionamento della carta (accettazione delle carte)
4.2	Autorizzazione	12	Disposizioni supplementari per prenotazioni alberghiere o per l'autonoleggio (accettazione delle carte)
4.3	Elaborazione e conteggio delle transazioni	13	Disposizioni supplementari per Dynamic Currency Conversion (accettazione delle carte)
4.4	Web service «myPortal»	14	Protezione dei dati
5	Accettazione	14.1	Trattamento dei dati personali
5.1	Obblighi del Partner Contrattuale (Obblighi generali – Obblighi specifici per l'accettazione di Alipay)	14.2	Standard per la sicurezza dei dati PCI DSS
5.2	Esclusione dell'accettazione	15	Responsabilità
5.3	Accettazione nelle vendite in presenza	16	Comunicazioni
5.4	Accettazione nelle vendite a distanza (Generalità – Secure E-Commerce nel webshop – E-commerce nel webshop – Vendite a distanza tramite posta, telefono o fax)	17	Modifiche e integrazioni ai Moduli Contrattuali, incluse le spese
5.5	Esecuzione degli accrediti («Credit»)	18	Entrata in vigore, durata e cessazione
6	Documenti giustificativi	18.1	Entrata in vigore
6.1	Generalità	18.2	Durata
6.2	Consegna al titolare di carta/utente TWINT	18.3	Recesso ordinario
6.3	Obbligo di conservazione	18.4	Recesso straordinario
7	Inoltro delle transazioni	18.5	Risoluzione automatica
7.1	Termini d'inoltro	18.6	Conseguenze della cessazione del contratto
7.2	Valuta d'inoltro	19	Riservatezza
7.3	Registrazione successiva (accettazione delle carte)	20	Disposizioni finali
8	Bonifico	20.1	Diritto di Worldline a impartire istruzioni
8.1	Diritto al bonifico del Partner Contrattuale	20.2	Attività d'intermediazione di Worldline
8.2	Conto di ricezione dei bonifici	20.3	Divieto di cessione
8.3	Valuta di bonifico	20.4	Coinvolgimento di terzi/cessione a società del Gruppo
8.4	Avviso di rendicontazione	20.5	Rinuncia all'esercizio di diritti
9	Spese	20.6	Clausola di salvaguardia
9.1	Generalità	20.7	Diritto applicabile e foro competente
9.2	Commissioni d'interscambio		

1 Ambito di applicazione e definizioni

1.1 Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali (di seguito «CG») si applicano ai prodotti e servizi convenuti tra il Partner Contrattuale e Worldline Suisse SA (di seguito «Worldline») 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 Worldline.

1.2 Definizioni

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

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

Alipay Platform	Alipay.com Co Ltd. (di seguito «Alipay») gestisce una piattaforma e-payment internazionale. La cooperazione stabilita tra Alipay e Worldline permette al Partner Contrattuale di accettare pagamenti senza contanti da parte degli utenti Alipay.
App utente TWINT	Applicazione messa a disposizione dell'utente TWINT dall'emittente TWINT per l'esecuzione di pagamenti tramite TWINT .
Autorizzazione	Nel quadro dell'autorizzazione, l'emittente della carta/di TWINT verifica se una carta/un'app utente TWINT è valida, se non è stata bloccata e se l'importo della transazione rientra nel limite stabilito.
Caratteristiche di sicurezza TWINT	Componenti animate contenute nella conferma di pagamento elettronica trasmessa da Worldline all'utente TWINT .
Carta di credito	Carta per il pagamento di beni e servizi con il successivo addebito al titolare di carta (ad es. Visa, Mastercard, Diners Club/Discover, UnionPay, JCB).
Carta di debito	Carta per il pagamento di beni e servizi con addebito immediato sul conto del titolare di carta (ad es. V PAY, Maestro).

Carte	Termine generale che comprende tutte le carte di pagamento per l'esecuzione di pagamenti senza contanti, ovvero le carte di credito e di debito .	Riaddebito («Charge-back»)	Revoca di una transazione inoltrata dal Partner Contrattuale o del bonifico già effettuato a causa della contestazione giustificata della transazione da parte del titolare di carta/utente TWINT o del rispettivo emittente. Decade in questo caso il diritto del Partner Contrattuale al bonifico.
Circuito delle carte	Concessori di licenza (come Visa International, Mastercard International) per l'emissione (issuing) e l'accettazione (acquiring) delle carte e mezzi di pagamento senza contanti.	Sistema	Sistema elettronico di autorizzazione e conteggio utilizzato da Worldline per l'elaborazione delle transazioni . Ciò comprende anche il servizio «myPortal» di cui all'art. 4.4.
Codice di sicurezza della carta	Sequenza numerica stampata sulla carta di credito (ad es. Visa [CVV2], Mastercard [CVC2]) utilizzata nelle vendite a distanza come attributo di sicurezza supplementare.	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 pcisecuritystandards.org .
Codice QR	Codice a barre bidimensionale che il Partner Contrattuale genera nel quadro dell'esecuzione delle transazioni e che l'utente legge mediante l' app utente TWINT per eseguire pagamenti.	Terminale (terminale hardware o virtuale)	I terminali hardware sono dispositivi fissi o mobili per l'esecuzione di transazioni . 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 transazioni relative alle vendite a distanza . In genere i terminali software sono gestiti e venduti da Payment Service Provider (tra cui anche Worldline).
Conferma di pagamento	Giustificativo elettronico generato da Worldline che viene trasmesso all'utente TWINT dopo ogni transazione direttamente nell'app utente TWINT .	Terminale mPOS	Lettore mobile di carte funzionante tramite un dispositivo mobile (ad es. smartphone o tablet) e un'app.
Contactless (carta, lettore, transazione senza contatto)	Procedura di esecuzione delle transazioni tramite l'uso della tecnologia NFC (Near Field Communication), uno standard internazionale di radiocomunicazione per lo scambio di dati. Per questa procedura occorre un terminale provvisto di lettore contactless e una carta 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 carta viene tenuta dinanzi al lettore contactless.	Titolare di carta	Cliente che acquista i beni e/o servizi offerti dal Partner Contrattuale pagandoli senza contanti tramite carta (transazione) .
Emittente della carta («Issuer»)	Società autorizzata dal concessore di licenza all'emissione di carte ai titolari di carta .	Transazione	Procedura di pagamento senza contanti nel quadro dell'accettazione delle carte/di TWINT eseguita dal Partner Contrattuale a mezzo la procedura elettronica , con successiva elaborazione dei dati della transazione tramite il sistema di Worldline.
Emittente TWINT («Issuer»)	Istituti finanziari autorizzati dal concessore di licenza TWINT a fornire l' app utente TWINT .	TWINT	Un sistema per il pagamento senza contanti che consente al Partner Contrattuale di eseguire pagamenti ricorrendo all'utilizzo di tecnologie mobili. Concretamente l' utente TWINT può eseguire pagamenti su un terminale oppure online con l' app utente TWINT installata sul proprio smartphone.
EMV (carta EMV, microprocessore EMV, terminale EMV)	Standard per le carte dotate di microprocessore e i relativi lettori per carte (ad es. terminali 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 carta attraverso un terminale EMV.	Utente TWINT	Partecipante registrato presso un istituto finanziario che acquista i beni e/o servizi offerti dal Partner Contrattuale pagandoli senza contanti tramite TWINT (transazione) .
Giustificativo della transazione	Ricevuta fisica o elettronica generata mediante terminale o nel webshop per l'esecuzione di una transazione .	Vendita a distanza	Transazioni effettuate mentre né il titolare di carta/utente TWINT , né la carta/l'app utente TWINT sono fisicamente presenti nel punto vendita. Si tratta di transazioni condotte in particolare tramite internet, telefono, fax o lettera.
Infrastruttura	Installazioni tecniche a carico del Partner Contrattuale che servono per l'accettazione dei pagamenti senza contanti tramite procedura elettronica , segnatamente i terminali fisici o virtuali, inclusi i dispositivi periferici come casse, impianti per le telecomunicazioni, router, server, ecc.	Vendita in presenza	Transazioni in cui sia il titolare di carta/l'utente TWINT , sia la carta/l'app utente TWINT sono fisicamente presenti nel punto vendita (point of sale).
Merchant Category Code (MCC)	Griglia di riferimento stabilita dai concessori di licenza che consente all'Acquirer 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 (terminale virtuale) che consente di accettare i mezzi di pagamento elettronici nel webshop.		
PCI DSS	Lo standard per la sicurezza dei dati PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) è uno standard PCI finalizzato essenzialmente all'attuazione di misure di sicurezza da parte delle imprese.		
PIN (numero di identificazione personale)	Combinazione numerica personale che autentica il titolare di carta quale utilizzatore legittimo di una carta .		
Procedura elettronica	Esecuzione e inoltro di una transazione utilizzando un terminale hardware o virtuale ed effettuando la trasmissione al sistema per via elettronica.		

2 Il Partner Contrattuale

2.1 Identificazione del Partner Contrattuale

Worldline 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 Worldline copie dei documenti specificati nell'Accordo Quadro e, a seconda del caso, di tutti gli altri documenti necessari.

2.2 Collegamento di punti vendita e webshop

Al momento della stipulazione del contratto, i punti vendita e i webshop del Partner Contrattuale possono essere collegati all'Accordo Quadro. Un collegamento successivo di punti vendita e webshop deve essere concordato separatamente tra i Contraenti.

2.3 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.

2.4 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 Worldline per iscritto. Worldline ha la facoltà di addebitare al Partner Contrattuale le spese derivanti da tali modifiche.

Il Partner Contrattuale deve notificare per iscritto a Worldline, al minimo un mese in anticipo, un eventuale cambiamento sostanziale dei propri diritti di proprietà e di controllo. In questo caso Worldline è autorizzata a richiedere un aggiornamento dell'identificazione del Partner Contrattuale conformemente all'art. 2.1. Se dall'aggiornamento emergono rischi maggiori per Worldline, quest'ultima ha il diritto di rescindere i Moduli Contrattuali con effetto immediato. Qualora Worldline 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 Worldline tempestivamente. Worldline 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.

Worldline ha il diritto, ai fini della gestione del rischio, di valutare le attività commerciali (prodotti e servizi) e la situazione finanziaria del Partner Contrattuale. Il Partner Contrattuale deve fornire a Worldline le informazioni richieste (inclusi i rendiconti finanziari) entro 10 giorni dalla richiesta di Worldline.

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

Il Partner Contrattuale deve comunicare tempestivamente per iscritto a Worldline qualsiasi cambiamento nei terminali hardware o nel proprio web-shop, 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 Worldline per conto del Partner Contrattuale. Worldline 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. Worldline 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 Worldline per iscritto se avvengono cambiamenti nell'istradamento delle transazioni a cura di terzi o se subentra un nuovo terzo incaricato. Worldline ha la facoltà di respingere per validi motivi tali modifiche o sostituzioni.

3.2.6 Accettazione da parte di 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 Worldline.

3.2.7 Utilizzo dei loghi dei prodotti

Il Partner Contrattuale è tenuto a posizionare bene in vista i loghi dei prodotti ricevuti da Worldline. Il Partner Contrattuale si impegna inoltre a richiedere il consenso scritto di Worldline 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 Worldline.

4 Sistema di autorizzazione e conteggio di Worldline

4.1 Generalità

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

Il Partner Contrattuale non può avanzare alcuna pretesa in merito alla disponibilità costante e al buon funzionamento del sistema. Worldline non rilascia alcuna garanzia a questo riguardo. A propria ragionevole discrezione, Worldline 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.

Worldline 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 Worldline. Il Partner Contrattuale è inoltre tenuto ad accettare le modifiche e le integrazioni attuate da Worldline 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 Worldline tramite la procedura stabilita da Worldline un'autorizzazione per ciascun tipo di accettazione. Sono fatte salve le deroghe esplicitamente ammesse da Worldline (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/dell'app utente TWINT o il superamento dei limiti. Il conferimento dell'autorizzazione non concede quindi al Partner Contrattuale alcun diritto al bonifico della transazione da parte di Worldline.

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 Worldline verrà dato ordine di versare l'importo dovuto all'istituto finanziario del Partner Contrattuale.

4.4 Web service «myPortal»

Le presenti condizioni generali si applicano ai servizi offerti da Worldline Suisse SA (qui di seguito «Worldline») sotto il nome di «myPortal». Tali servizi includono la messa a disposizione in formato elettronico di avvisi di rendicontazione, informazioni su transazioni e terminali, report e funzioni self-service, in relazione all'accettazione di mezzi di pagamento senza contanti.

Il Partner Contrattuale specifica nei confronti di Worldline le persone alle quali devono essere concessi i diritti di accesso alla sezione di amministrazione della piattaforma myPortal. I dati di login personalizzati (qui di seguito «dati di login») messi a disposizione da Worldline consentono loro di apportare modifiche alla portata delle prestazioni e alle configurazioni a nome del Partner Contrattuale.

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 Worldline utilizzando i dati di login sarà considerato legittimato dal Partner Contrattuale all'utilizzo della piattaforma myPortal. Worldline 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 Worldline (per i contatti, vedere [Worldline.com/merchant-services/contacts](https://www.worldline.com/merchant-services/contacts)) 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 sulla piattaforma myPortal per un periodo di almeno 6 mesi. Worldline non si fa carico di alcuna garanzia circa l'autenticità e l'immutabilità dei dati durante il download, la registrazione e la conservazione degli stessi da parte del Partner Contrattuale.

5 Accettazione

5.1 Obblighi del Partner Contrattuale

5.1.1 Obblighi generali

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, indipendentemente dall'importo.

Il Partner Contrattuale in ogni caso, si impegna nell'ambito dell'accettazione a:

- non suddividere una transazione su diverse carte o in più importi per la stessa carta, a meno che:
 - per il primo pagamento non si tratti di un acconto e, per il secondo pagamento, del saldo per un servizio o un prodotto fornito in un secondo momento;
 - non si tratti di un pagamento rateale, la cui durata e i cui singoli importi siano stati concordati per iscritto tra il rivenditore e il titolare della carta;
 - il titolare della carta non paghi una parte dell'importo complessivo con carta e l'importo restante con un'altra modalità di pagamento (ad es. in contanti o tramite assegno).
- 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 Worldline qualsiasi sospetto di uso improprio.

5.1.2 Obblighi specifici per l'accettazione di Alipay

Il Partner Contrattuale si impegna nell'ambito dell'accettazione di Alipay a fornire a Worldline i seguenti dati di marketing:

- ID Partner Contrattuale;
- Categoria aziendale (settore alimentare, shopping, servizi, altro);
- Nome, indirizzo e orari di apertura di ciascun punto vendita;
- Descrizione dei punti vendita.

Tali dati consentono di pubblicizzare l'attività commerciale del Partner Contrattuale sulla piattaforma di Alipay e costituiscono un requisito per l'accettazione di Alipay.

5.2 Esclusione dell'accettazione

Il Partner Contrattuale non può accettare la carta/TWINT per

- transazioni relative a beni e/o servizi offerti o forniti non dal Partner Contrattuale ma da terzi (divieto di sub-acquiring);

- 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 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 carte/l'utente TWINT, o ancora che necessitano di un permesso ufficiale di cui il Partner Contrattuale non dispone;
- 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; e
- 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. Nel caso di terminali mPOS, deve 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. 11.2 e 11.3.

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 «Secure E-Commerce», il Partner Contrattuale può minimizzare il rischio di transazioni fraudolente e in seguito contestate da parte del titolare di carta. 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 Worldline 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 riaddebito dei bonifici di cui all'art. 10.

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.

Se l'utente TWINT imposta TWINT come metodo di pagamento per un pagamento semplificato (il cosiddetto procedimento user on file (UoF)), il Partner Contrattuale dovrà assicurarsi che:

- nell'account utente del Partner Contrattuale gli utenti TWINT abbiano in qualsiasi momento la possibilità di cancellare la registrazione TWINT esistente e di attivarne una nuova;
- le transazioni ricorrenti, in base alla stipulazione di un abbonamento, siano contrassegnate come tali;
- in caso di addebiti UoF periodici distanziati tra loro di oltre 6 mesi gli utenti TWINT siano informati dell'addebito con un preavviso di almeno 7 giorni;
- in caso di proroga dell'abbonamento gli utenti TWINT siano informati della proroga almeno una settimana prima della decorrenza del termine di preavviso;
- i requisiti di implementazione riportati in [twint.ch/content/uploads/2020/12/IT.pdf](#) siano stati compresi e attuati;
- le chiavi necessarie per il pagamento (credenziali), le quali vengono utilizzate per contrassegnare la transazione, vengano gestite in conformità con le disposizioni valide per il PCI DSS;
- il Partner Contrattuale metta a disposizione informazioni univoche per l'identificazione dell'utente durante il processo di registrazione;
- il Payment Service Provider incaricato dal Partner Contrattuale oppure il Partner Contrattuale genera la chiave crittografica privata del Partner Contrattuale direttamente su un modulo di sicurezza hardware (HSM) e codifica le credenziali con un'ulteriore chiave crittografica privata tenuta nell'HSM;
- il Payment Service Provider incaricato dal Partner Contrattuale verifichi per ciascuna transazione che il certificato di ciascuna transazione provenga dal legittimo partner contrattuale (come legittimo partner contrattuale si intende colui a cui è stato rilasciato il certificato).

Worldline può addebitare immediatamente al Partner Contrattuale tutti i chargeback delle transazioni TWINT-UoF ricevuti a seguito di un reclamo da parte dell'Utente TWINT o dell'Emittente e compensarli con la remunerazione da erogare.

5.4.4 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 riaddebito dei bonifici di cui all'art. 10.

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.

5.5 Esecuzione degli 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, Worldline 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 di 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 Worldline l'accredito ulteriore totale o parziale di una transazione.

Per l'accettazione di Alipay vale quanto segue:

Alipay autorizza la realizzazione tecnica degli accrediti risalenti a un periodo di 365 giorni. Al termine di tale periodo, l'accredito non è più possibile. Il Partner Contrattuale garantisce mediante disposizioni dell'assistenza clienti o mediante apposita comunicazione scritta che l'utente Alipay, al momento della transazione, venga informato circa il termine per l'accredito pari a 365 giorni.

6 Documenti giustificativi

6.1 Generalità

In caso di mancata osservanza degli obblighi di cui agli artt. 6.2 e 6.3, sussiste un rischio maggiore di riaddebito dei bonifici di cui all'art. 10.

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 giornalieri (comprehensive dei dati sulle singole transazioni), nonché i relativi dati e la documentazione dell'ordine in un luogo sicuro 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 Worldline (in conformità all'art. 14.2).

7 Inoltro delle transazioni

7.1 Termini d'inoltro

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

Sulle transazioni pervenute in ritardo al sistema di Worldline rispetto al suscitato termine Worldline si riserva la facoltà di non riconoscere al Partner Contrattuale 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, 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 Worldline 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. Lo stesso vale per transazioni i cui dati non sono entrati nel sistema di Worldline.

8 Bonifico

8.1 Diritto al bonifico del Partner Contrattuale

Fatto salvo un riaddebito successivo, Worldline bonifica al Partner Contrattuale le transazioni inoltrate – detratte le commissioni concordate – con la frequenza di bonifico concordata. I dettagli del conteggio sono riportati sull'avviso di rendicontazione.

Nei giorni bancari festivi Worldline 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.

8.2 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.

Worldline 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.

8.3 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 Worldline. Il Partner Contrattuale accetta i corsi di conversione applicati da Worldline.

8.4 Avviso di rendicontazione

L'allestimento dell'avviso di rendicontazione da parte di Worldline avviene nella forma concordata nel Modulo Contrattuale. In ogni caso l'avviso di rendicontazione viene allestito sul servizio web «myPortal».

Il Partner Contrattuale può sollevare eventuali obiezioni relative all'avviso di rendicontazione presso Worldline 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.

9 Spese

9.1 Generalità

Tutti i corrispettivi che il Partner Contrattuale deve versare a Worldline sono riportati nel Modulo Contrattuale. Gli stessi sono esigibili a fronte dell'erogazione della prestazione da parte di Worldline e saranno compensati con i bonifici accumulati, come dichiarato sull'avviso di rendicontazione (art. 8.1).

Nel caso in cui nel Modulo Contrattuale sia convenuta l'applicabilità di un indice prezzo-prestazione, la versione rispettivamente valida (disponibile all'indirizzo Worldline.com/merchant-services/downloads) costituisce parte integrante del Modulo Contrattuale stesso.

La compensazione di crediti del Partner Contrattuale nei confronti di Worldline richiede il previo consenso scritto di Worldline. Worldline è autorizzata in qualsiasi momento a compensare i crediti vantati nei confronti del Partner Contrattuale.

9.2 Commissioni d'interscambio

Il Partner Contrattuale può richiedere per iscritto a Worldline informazioni sull'ammontare delle commissioni d'interscambio oppure rilevare quest'informazione via Worldline.com/merchant-services/interexchange.

9.3 Spese di bonifico di terzi

Le spese di trasferimento o di bonifico in valuta estera rimosse dall'istituto finanziario del Partner Contrattuale in riferimento al bonifico sono a carico del Partner Contrattuale; tali spese sono addebitate direttamente al momento del bonifico. Worldline si riserva il diritto di adeguare le proprie modalità di bonifico in funzione di eventuali modifiche legislative e/o modifiche delle spese rimosse da terzi.

9.4 Ritardo di pagamento

Qualora dalla compensazione degli importi dovuti dal Partner Contrattuale non dovesse risultare il loro saldo, Worldline 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, Worldline 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.

9.5 Imposte

Salvo laddove diversamente stipulato, le spese convenute nei Moduli Contrattuali per i prodotti e i servizi di Worldline si intendono al netto dell'imposta sul valore aggiunto, delle imposte alla fonte e delle altre tasse. Qualsiasi imposta e tassa presente o futura che ai sensi della legislazione del paese del Partner Contrattuale sia dovuta sui servizi prestati da Worldline 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 Worldline da eventuali pretese di terzi.

10 Riaddebiti e monitoraggio delle frodi

10.1 Riaddebiti («Chargeback»)

Il titolare di carta/l'utente TWINT e i rispettivi emittenti sono autorizzati a contestare una transazione a condizione che i requisiti per l'apertura di una procedura di riaddebito siano soddisfatti, in particolare per quanto riguarda l'esistenza di un motivo di riaddebito.

Nel caso in cui venga aperta una procedura di riaddebito, il Partner Contrattuale è tenuto a inviare entro 10 giorni con raccomandata a Worldline, su richiesta di quest'ultima, copia di tutti i giustificativi e documenti (di cui all'art. 6) che possono confutare il motivo di riaddebito. Qualora il motivo di riaddebito non possa essere confutato mediante i giustificativi inoltrati dal Partner Contrattuale o qualora i giustificativi richiesti dal Partner Contrattuale non pervengano entro i termini fissati, Worldline è autorizzata a esigere dal Partner Contrattuale la restituzione delle transazioni già bonificate o a compensarle con i bonifici da effettuare al Partner Contrattuale («riaddebito»). Questo vale anche per i casi in cui la merce o il servizio non sono forniti direttamente dal Partner Contrattuale, ma vengono forniti da terzi, come nel caso in cui il PC appare come intermediario o agente di questi terzi.

Se dopo l'apertura della procedura di riaddebito il Partner Contrattuale intende eseguire un accredito a favore della carta/dell'app utente TWINT che è stata usata per la transazione contestata, deve informarne il servizio Chargeback di Worldline. Dopo aver ottenuto l'approvazione di Worldline, il Partner Contrattuale deve procedere all'accredito conformemente alle disposizioni di cui all'art. 5.5.

Nel corso della procedura di riaddebito, il Partner Contrattuale deve astenersi dall'intraprendere qualsiasi tipo di azione legale nei confronti del titolare di carta/dell'utente TWINT.

10.2 Motivi di riaddebito nelle vendite in presenza (accettazione delle carte)

A Worldline, in particolare, spetta il diritto al riaddebito in caso di accettazione della carta nell'ambito della vendita in presenza, se il titolare di carta contesta la transazione e il Partner Contrattuale non può comprovare la presenza della carta presso il punto vendita nel momento in cui risulta avvenuta la transazione. Ciò vale soprattutto se 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. 11.2 e 11.3;
- utilizza un imprinter per l'accettazione di carte e il giustificativo non viene firmato dal titolare di carta.

Questo elenco di motivi di riaddebito non è esaustivo.

10.3 Motivi di riaddebito nelle vendite a distanza

In caso dell'accettazione nell'ambito della vendita a distanza, in particolare, sussistono i seguenti motivi di riaddebito:

- 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 riaddebito non è esaustivo.

10.4 Monitoraggio delle frodi («Fraud monitoring»)

Nell'ambito del monitoraggio delle frodi, Worldline è autorizzata in qualsiasi momento a impartire al Partner Contrattuale delle direttive volte a prevenire le frodi (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. Se sorgono fondati sospetti di frode, Worldline è autorizzata a trattenere i bonifici da effettuare al Partner Contrattuale fino al chiarimento dei sospetti. Sono fatti salvi gli artt. 10.2 e 10.3. Se i casi di frode dovessero essere eccessivamente frequenti, Worldline si riserva inoltre il diritto di rescindere i Moduli Contrattuali con effetto immediato.

10.5 Osservanza dei limiti

Il Partner Contrattuale assicura che per ognuno dei brand pattuiti/TWINT siano mantenuti ogni mese i 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%;
- rapporto volume complessivo transazioni fraud/fatturato lordo mensile inferiore allo 0,75%;
- rapporto numero di transazioni fraud/numero di transazioni al mese inferiore al 3% e meno di 3 transazioni fraud.

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

11 Malfunzionamenti e procedure di ripiego

11.1 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. 11.2 e 11.3. 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 riaddebito dei bonifici di cui all'art. 10.

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.

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

Si applica all'accettazione di TWINT:

Nessuna transazione può essere eseguita in caso di un malfunzionamento.

11.2 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 Worldline 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.

11.3 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 Worldline. 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.

12 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». Il rispettivo allegato fa parte integrante del Modulo Contrattuale.

13 Disposizioni supplementari per Dynamic Currency Conversion (accettazione delle carte)

Il servizio Dynamic Currency Conversion (DCC) consente la conversione dinamica della valuta al terminale. È possibile richiedere a Worldline 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 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 Worldline per la carta estera accettata. Il Partner Contrattuale accetta il corso di conversione stabilito da Worldline.

Worldline 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.

14 Protezione dei dati

14.1 Trattamento dei dati personali

Worldline, in qualità di titolare del trattamento, elabora i dati personali in conformità alla legislazione applicabile. Il trattamento dei dati personali è ulteriormente elaborato nell'Informativa sulla privacy (worldline.com/merchant-services/data-privacy) di Worldline.

14.2 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 concessionari 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 Worldline 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 Worldline la propria conformità al PCI DSS.

Il Partner Contrattuale si impegna a informare tempestivamente Worldline in caso di furto o di sospetto di furto dei dati di carta. Il Partner Contrattuale in tal caso autorizza espressamente Worldline a incaricare una società di revisione accreditata presso i concessionari 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 Worldline. 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.

Worldline è autorizzata a rivalersi sul Partner Contrattuale per il soddisfacimento delle pretese risarcitorie dei concessionari 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.

15 Responsabilità

Fatte salve le ulteriori disposizioni di legge e le eventuali deroghe stabilite esplicitamente, il Partner Contrattuale risponde degli eventuali danni arrecati a Worldline dallo stesso o da terzi da esso coinvolti in virtù del carente adempimento dei propri obblighi di natura tecnica, organizzativa e ammini-

strativa. Worldline è in particolare autorizzata a imputare al Partner Contrattuale eventuali richieste di indennizzo nonché penali e/o diritti amministrativi dei concessionari 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 Worldline da tali pretese e le eventuali ulteriori spese relative al caso in questione.

Salvo laddove espressamente stabilito in modo diverso, Worldline o i terzi da essa coinvolti rispondono in caso di dolo o colpa grave in conformità alle norme di legge. Worldline 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.

16 Comunicazioni

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 Worldline nel quadro di un servizio).

17 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 necessitano della forma scritta. Worldline si riserva di modificare e integrare in qualsiasi momento i Moduli Contrattuali, in particolare le CG e 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 comunica in forma scritta il rifiuto delle modifiche o integrazioni comunicate prima della proposta data di entrata in vigore, le modifiche o integrazioni si intenderanno approvate. Sono escluse le modifiche al sommario dei prezzi; il sommario dei prezzi rispettivamente applicabile sarà pubblicato alla pagina [Worldline.com/merchant-services/downloads](https://www.worldline.com/merchant-services/downloads) ed entra in vigore con la sua pubblicazione. L'adozione di misure di sicurezza ai sensi dell'art. 2.4, 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.

18 Entrata in vigore, durata e cessazione

18.1 Entrata in vigore

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

18.2 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. 17 e il diritto dei Contraenti al recesso con effetto immediato per giusta causa di cui all'art. 18.4.

18.3 Recesso ordinario

Salvo laddove diversamente stipulato, 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 al termine di ogni periodo di dodici mesi susseguendo al 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 sottoscrizione 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 dall'ultimo/dal singolo Modulo Contrattuale comporta automaticamente la risoluzione dell'Accordo Quadro.

18.4 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 di uno dei Contraenti;
- ripetuti reclami/riaddebiti e/o transazioni segnalate come fraudolente dagli emittenti delle carte/di TWINT (in conformità all'art. 10);

- 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 Worldline 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.

18.5 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.

18.6 Conseguenze della cessazione del contratto

Gli obblighi derivanti dagli artt. 6.3 (Obbligo di conservazione), 14 (Protezione dei dati), 15 (Responsabilità), 18.6 (Conseguenze della cessazione del contratto), 19 (Riservatezza) 20.3 (Divieto di cessione) e 20.7 (Diritto applicabile e foro competente) sussistono anche successivamente alla cessazione di un Modulo Contrattuale.

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

In caso di risoluzione di un Modulo Contrattuale, Worldline 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, Worldline si riserva il diritto di ritenere il versamento dei bonifici almeno fino alla chiusura della procedura.

19 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.

20 Disposizioni finali

20.1 Diritto di Worldline a impartire istruzioni

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

20.2 Attività d'intermediazione di Worldline

Worldline 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.

20.3 Divieto di cessione

La cessione dei diritti o doveri del Partner Contrattuale nei confronti di Worldline è ammessa solo previo consenso scritto di Worldline.

20.4 Coinvolgimento di terzi/cessione a società del Gruppo

Worldline si riserva il diritto di dare in appalto in qualsiasi momento l'adempimento dei suoi obblighi contrattuali a terzi senza essere tenuta a darne comunicazione al Partner Contrattuale.

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

20.5 Rinuncia all'esercizio di diritti

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

20.6 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 interessato fosse stato stipulato senza la disposizione non valida. Lo stesso si applica in caso di lacune contrattuali.

20.7 Diritto applicabile e foro competente

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