REGOLAMENTO ESERCENTI NEXI

Richiesta tramite Banca

Art. 1 - Definizioni

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo nel presente regolamento contrattuale, ove non altrimenti definiti all'interno del medesimo, avranno il significato di seguito indicato:

- **"Acquirer":** società che presta i servizi di accettazione e negoziazione delle carte di pagamento (acquiring).
- **"Ambiente":** hardware e/o software di pertinenza dell'Esercente, strumentali al funzionamento del Servizio Gateway di Pagamento.
- **"APP":** applicazione software dell'Esercente dedicata ai dispositivi di tipo mobile, quali smartphone o tablet.
- **"Autenticazione Forte":** un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione.
- **"Banca":** la banca indicata nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi con la quale (i) l'Esercente ha in essere il Conto Corrente e con la quale (ii) la Società, regola i flussi finanziari fra la Società medesima e l'Esercente in esecuzione del Contratto.
- **"Canale on-line":** canale utilizzato dall'Esercente per la vendita dei propri beni e/o servizi (es. APP, sito internet, link diretto ad un gateway di pagamento, etc.).
- **"Carta/e":** la/e carta/e di pagamento, contrassegnata/e dal/i marchio/i del/i Circuito/i individuato/i ai sensi dell'art. 4, accettata/e dall'Esercente per l'acquisto di beni e/o servizi da parte del Titolare, e da cui risulta/ano (se del caso, a seconda della tipologia di prodotto) il nome, il cognome e la firma del Titolare; nell'ambito del presente Regolamento Esercenti Nexi rientrano inoltre in questa definizione anche strumenti diversi dalla Carta - ad es. telefono cellulare "smartphone" dotato di SIM opportunamente configurato con tecnologia NFC (Near Field Communication) -, collegati alla Carta medesima e che consentono l'acquisto di beni e/o servizi da parte del Titolare in modalità contactless.
- **"Carta/e di Credito, Debito e Prepagata/e":** la/e Carta/e che abilita/no il Titolare, in base a un rapporto contrattuale con l'emittente, a effettuare acquisti di beni o servizi presso gli Esercenti, con pagamento differito.
- **"Carta/e Co-Badged":** la/e carta/e di pagamento che includono due o più marchi di pagamento o due o più applicazioni di pagamento dello stesso marchio.
- **"Circuito/i":** il/i circuito/i il cui marchio è indicato sulle Carte.
- **"Codice del Consumo":** il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche e integrazioni.
- **"Conto Corrente":** il conto corrente indicato nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi e sul quale l'Esercente dà disposizione affinché vengano regolati i flussi finanziari fra l'Esercente medesimo e la Società, in esecuzione del Contratto.
- **"Contratto":** l'accordo tra le Parti per il convenzionamento dell'Esercente all'accettazione delle Carte secondo le regole del Circuito di riferimento, accompagnato dalla gestione dei relativi flussi finanziari e che si compone dei documenti indicati all'art. 2.3.
- **"Documento di Sintesi":** il documento che riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative al Servizio, incluse quelle economiche, e più precisamente il documento denominato per esteso "Documento di Sintesi convenzionamento di operazioni di pagamento".
- **"Documento/i di Vendita":** scontrino/i, memoria/e di spesa, ricevuta/e, o qualsiasi altro documento equivalente, attestante/i un acquisto di beni o servizi da parte del Titolare presso l'Esercente, e relativo/i ad una Transazione.
- **"Esercente/i":** il/i punto/i vendita e il/i fornitore/i, anche virtuale/i, convenzionato/i con la Società ed aderente/i al/i Circuito/i, e presso il/i quale/i è possibile acquistare beni e/o servizi utilizzando la Carta, ed individuabile/i dal/i marchio/i che contraddistingue/ono il/i Circuito/i.
- **"Estratto Conto":** il rendiconto periodico reso disponibile all'Esercente da parte della Società e di cui all'art. 15.
- **"Extra EEA":** termine utilizzato per indicare una Carta emessa da un prestatore di servizi di pagamento situato in un paese non facente parte dell'Area Economica Europea.
- **"Funzionalità":** una o più tra le: (i) Funzionalità Pagamenti E-Commerce, (ii) Funzionalità Pagamenti nel Punto Vendita e a Distanza e (iii) Funzionalità Pagamenti per Corrispondenza e Telefonici.
- **"Funzionalità Pagamenti E-Commerce":** funzionalità del Servizio che consente all'Esercente di accettare Transazioni E-Commerce sul proprio sito.
- **"Funzionalità Pagamenti nel Punto Vendita e a Distanza":** funzionalità del Servizio che consente all'Esercente di accettare Transazioni Elettroniche presso il proprio punto vendita e online senza l'impiego di un Gateway di Pagamento.
- **"Funzionalità Pagamenti per Corrispondenza e Telefonici":** funzionalità del Servizio che consente all'Esercente di accettare Transazioni per Corrispondenza e Telefoniche.
- **"Gateway di Pagamento":** il sistema elettronico utilizzato dagli Esercenti che consente di concludere Transazioni E-Commerce mediante utilizzo delle Carte previo rilascio elettronico della relativa autorizzazione.
- **"Interchange Fee"** (commissione interbancaria): la commissione corrisposta dalla Società all'emittente della carta per l'utilizzo della stessa presso gli Esercenti convenzionati.
- **"Issuer":** società che presta i servizi di emissione delle Carte e che autorizza i pagamenti con le stesse effettuati.
- **"Manuale operativo":** È il documento che, seguendo le indicazioni espresse dall'Autorità di vigilanza e quelle della letteratura internazionale, descrive le procedure operative seguite dal QTSP, gli obblighi e responsabilità che assumono quest'ultimo e il titolare del certificato, le misure di sicurezza fisica, operativa e tecnica poste in atto dal QTSP a protezione dei propri sistemi di elaborazione.
- **"Marchio":** nome, termine, segno o combinazione di questi, in forma materiale o digitale, in grado di indicare il Circuito di appartenenza della Carta utilizzata per l'operazione di pagamento;
- **"Modello Commissionale":** sono previsti due modelli commissionali, Modello Commissioni Differenziate (parametrate alle Interchange fee e agli Oneri di Circuito) e Modello Commissioni non Differenziate, così come definiti nel Foglio Informativo. L'applicazione di uno dei due modelli è richiesta per iscritto da parte dell'Esercente.
- **"Oneri di Circuito":** i costi che la Società deve sostenere nei confronti dei Circuiti internazionali e nazionali.
- **"Operazione di pagamento":** l'attività di versare o trasferire fondi, posta in essere indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra Titolare, Esercente e Società.
- **"Ordine di pagamento":** qualsiasi istruzione data dall'Esercente alla Società con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.
- **"Paese sanzionato":** indica ogni paese o territorio che è, o il cui governo è, oggetto di Sanzioni Internazionali.
- **"Parti":** congiuntamente, la Società e l'Esercente.
- **"Pay-by-Link":** il sistema elettronico utilizzato dagli Esercenti che consente di concludere Transazioni Elettroniche on line, senza l'impiego di un Gateway di Pagamento, mediante utilizzo delle Carte previo rilascio elettronico della relativa autorizzazione.
- **"PCI-DSS"** (Payment Card Industry-Data Security Standard): Standard di sicurezza per la protezione dei dati per i soggetti che operano con carte dei circuiti a maggiore diffusione (es. Visa e Mastercard) reso disponibile sul portale Nexi.
- **"PIN"** (Personal Identification Number)": codice da digitare, se richiesto, per concludere una Transazione.
- **"Portale Esercente":** strumento (denominato Enterprise o Nexi Business) dedicato agli esercenti dotati di POS o Gateway e-commerce, che consente di monitorare le transazioni e di prendere visione di tutte le comunicazioni inviate dalla Società, nonchè attivare eventuali servizi proposti. Il portale di riferimento sarà indicato nella comunicazione di cui all'art. 3.
- **"POS"** (Point of Sale): terminale elettronico collocato presso gli Esercenti, che consente la lettura elettronica delle Carte e di concludere Transazioni previo rilascio elettronico della relativa autorizzazione. Rientrano in questa definizione anche strumenti diversi (es. applicazione installata su smartphone dotato di connessione internet).
- **"Programma Protection Plus":** Il programma previsto da Nexi Payments SpA per supportare l'Esercente negli adempimenti richiesti dallo standard PCI-DSS in materia di protezione dei dati in modo da ottemperare agli obblighi imposti dai Circuiti e per i quali la Società è ritenuta responsabile. Il programma consiste in una piattaforma applicativa, uno strumento semplificato per la compilazione del questionario, un servizio di supporto specialistico dedicato e un'area dedicata alla formazione.
- **"Programmi di Autenticazione":** l'insieme delle tecnologie, procedure, regole e software di volta in volta utilizzati dai Circuiti per proteggere e verificare le Transazioni su canali on-line, tra cui "Visa Secure" e "Mastercard Identity Check", che l'Esercente dichiara di conoscere e accettare.
- **"QTSP": (Qualified Trust Service Providers):** Sono i soggetti che rilasciano certificati qualificati a norma del regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014 (eIDAS). Tali soggetti, in Italia, sono i certificatori qualificati per la fornitura di servizi fiduciari qualificati ai sensi dell'articolo 29 del CAD. (Codice dell'amministrazione digitale).
- **"Regolamento Esercenti Nexi":** il presente regolamento contrattuale.

REGOLAMENTO ESERCENTI NEXI

Richiesta tramite Banca

- **"Sanzioni Internazionali":** significa le sanzioni economiche, finanziarie o commerciali, come gli embarghi, i congelamenti dei beni, le sanzioni che colpiscono determinati settori e altre misure restrittive, che sono irrogate, gestite e applicate secondo quando previsto dal diritto internazionale.
- **"Servizio":** il servizio di acquiring reso dalla Società in esecuzione del Contratto, ossia l'insieme delle attività relative alla gestione dell'accettazione delle Carte da parte dell'Esercente e all'intermediazione dei flussi finanziari relativi alle Transazioni.
  Si compone di tre Funzionalità (pagamenti nel punto vendita e a distanza, e-commerce e per corrispondenza/telefonici).
- **"Servizio Clienti":** il servizio di assistenza della Società (i cui riferimenti sono riportati sul Foglio Informativo Esercenti Nexi), messo a disposizione dell'Esercente, che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti all'Esercente .e tramite il quale l'Esercente stesso può ricevere assistenza su tutte le domande, le richieste di aiuto, le notifiche di anomalie o le questioni riguardanti il servizio di acquiring, anche in materia di sicurezza.
- **"Servizi Distintivi Alberghi":** i servizi che gli Esercenti operanti nel settore alberghiero possono offrire ai Titolari che utilizzano le Carte di cui al successivo art. 44.2;
- **"Servizi Distintivi Noleggi":** i servizi che gli Esercenti operanti nel settore dei noleggi possono offrire ai Titolari che utilizzano le Carte di cui al successivo art. 56;
- **"Sito Internet della Società":** il sito www.nexi.it.
- **"Sito Internet dell'Esercente":** il sito internet utilizzato dall'Esercente per l'accettazione delle Transazioni nell'ambito del Servizio Pagamenti E-Commerce.
- **"Società":** Nexi Payments SpA, con sede in Corso Sempione n. 55 - 20149 Milano, Albo IMEL art. 114-quater del Testo Unico Bancario al n. 32875.7 e soggetta ai controlli della Banca d'Italia.
- **"Supporto Durevole":** qualsiasi strumento che permette all'Esercente di memorizzare informazioni a lui dirette, in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni (ad esempio file.pdf).
- **"Titolare/i":** il/i soggetto/i legittimato/i ad utilizzare la Carta.
- **"Transazione/i":** operazione/i di acquisto di beni o servizi posta/e in essere dal Titolare mediante utilizzo della Carta quale strumento di pagamento all'Esercente del relativo importo.
- **"Transazione/i Elettronica/che":** la/e Transazione/i effettuata/e tramite POS e Pay-by-Link.
- **"Transazione/i per Corrispondenza e Telefonica/che":** la/e Transazione/i Elettronica/che effettuata/e per corrispondenza ("Mail Order") e/o per telefono ("Telephone Order") mediante Gateway di Pagamento.
- **"Transazione E-Commerce":** la/e Transazione/i Elettronica/che effettuata/e tramite il canale on-line e mediante Gateway di Pagamento.
- **"Verifica PCI-DSS":** questionario, conforme agli standard PCI-DSS, compilato autonomamente dall'esercente, e relativa certificazione forniti annualmente a Nexi.

Art. 2 - Oggetto del Contratto

2.1 Il Contratto ha per oggetto il convenzionamento dell'Esercente all'accettazione in pagamento (sia nel punto vendita/a distanza che tramite internet che telefonicamente/per corrispondenza) delle Carte mediante ogni Funzionalità, l'intermediazione dei flussi finanziari relativi alle Transazioni ("Servizio acquiring"), nonché la regolamentazione del Servizio reso dalla Società. Il Contratto impegna l'Esercente a fornire merci e/o servizi al Titolare della Carta, e la Società al pagamento all'Esercente dell'importo relativo alle Transazioni, il tutto nel rispetto delle modalità ed alle condizioni di seguito indicate.
2.2 Il Contratto ha per oggetto, inoltre, l'erogazione, a richiesta dell'Esercente, dei Servizi Distintivi Alberghi e dei Servizi Distintivi Noleggi.
2.3 Il Contratto si compone del presente "Regolamento Esercenti Nexi" che contiene le condizioni generali di contratto, e dei seguenti documenti allegati, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale: a) il Documento di Sintesi, che costituisce il frontespizio del Contratto; b) il modulo denominato "Domanda di Adesione Esercenti Nexi"; c) il documento denominato "Informativa in materia di trattamento dei dati personali Esercenti Nexi"; d) il documento denominato "Sicurezza dei dati", disponibile anche sul Sito Internet.
2.4 All'atto del convenzionamento l'Esercente avrà già attive tutte le Funzionalità. L'effettivo utilizzo delle singole Funzionalità dovrà essere richiesto, al momento del convenzionamento o in seguito, tramite adesione ai relativi servizi tecnici.
2.5 Inoltre, qualora l'Esercente richieda il convenzionamento ad uno o più servizi accessori e collegati ai sensi del successivo art. 19 (i "Servizi Collegati"), il/i relativo/i regolamento/i è/sono da intendersi parte integrante e sostanziale del Contratto, costituendone un'appendice.

Art. 3 - Conclusione e durata del Contratto

3.1 La richiesta di convenzionamento, così come le richiesta di abilitazione – anche successive alla richiesta di convenzionamento – di utilizzo di ciascuna delle Funzionalità o dei servizi previsti, costituiscono la proposta contrattuale dell'Esercente. La richiesta si considera accettata dalla Società e il Contratto si considera, pertanto, perfezionato nel momento della ricezione da parte dell'Esercente della comunicazione scritta di accettazione da parte della Società, con la quale quest'ultima comunica, tra l'altro, il relativo codice identificativo. La Società si riserva, a suo insindacabile giudizio, il diritto di accettare, in tutto o in parte, la richiesta di convenzionamento, le richieste di utilizzo delle Funzionalità e le richieste di attivazione dei servizi effettuate dall'Esercente.
3.2 Il Contratto, se le modalità tecniche lo consentono, potrà essere sottoscritto dall'Esercente anche tramite firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata. Il servizio di firma digitale viene messo a disposizione dal QTSP - Prestatore di Servizi fiduciari qualificati della Banca ai sensi di quanto previsto dal relativo Manuale Operativo previa adesione al relativo servizio da parte dell'Esercente. Il servizio di firma elettronica avanzata viene fornito ad iniziativa esclusiva della Banca che è anche responsabile del suo corretto funzionamento così come della sua coerenza con le norme tempo per tempo in vigore. A tale riguardo, l'Esercente deve aver preliminarmente aderito e acconsentito specificatamente alle condizioni d'uso del servizio di firma elettronica avanzata fornito dalla Banca.
3.3 Ai fini della conclusione del Contratto, l'Esercente deve essere titolare di Conto Corrente, presso una Banca, sul quale sono regolati i flussi finanziari tra l'Esercente e la Società in esecuzione del Contratto medesimo.
3.4 Il Contratto ha durata indeterminata.

Art. 4 - Caratteristiche delle Carte

4.1 Fatto salvo quanto previsto al successivo 4.2, le Carte che l'Esercente deve accettare sono: a) le Carte contrassegnate dai marchi dei Circuiti i cui campi sono valorizzati nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi; b) eventuali ulteriori Carte comunicate all'Esercente ai sensi del successivo art. 18.
4.2 L'Esercente, per le sole Carte emesse in EEA, avrà facoltà di limitare l'accettazione solo a particolari categorie di Carte per ciascun Marchio.
Per usufruire di tale possibilità, l'Esercente dovrà:

- registrarsi come "limited acceptance merchant" seguendo le indicazioni riportate sul Sito Internet della Società o richiedibili al Servizio Clienti;
- indicare, per ogni Marchio, quali categorie di Carte intende accettare;
- esporre, in modo ben visibile all'ingresso e vicino alla cassa, o sul proprio sito internet o sul proprio materiale informativo le vetrofanie, i loghi e i marchi relativi a tutte e solo le Carte accettate.

Sarà esclusivo onere dell'Esercente verificare, prima di effettuare la Transazione, che la Carta presentata appartenga ad una delle categorie dallo stesso indicate.
4.3 Con riferimento alle Carte Co-Badged, in caso di utilizzo di un POS con tecnologia contactless, l'Esercente ha facoltà di installare meccanismi automatici che effettuano una selezione prioritaria di un particolare Marchio o applicazione di pagamento, fatto salvo quanto previsto al successivo art. 32, lett. h).

Art. 5 - Responsabilità del Cliente nell'utilizzo di terminali POS/ Gateway di Pagamento forniti da terzi

5.1 L'Esercente è consapevole che i Circuiti, al fine di mantenere i migliori livelli di sicurezza ed efficienza del settore, adeguano continuamente gli standard tecnologici degli impianti e delle transazioni e che i terminali di pagamento devono essere costantemente allineati agli standard di settore. In caso in cui il servizio POS e/o il servizio Gateway di Pagamento non siano stati richiesti e, pertanto siano erogati da altro fornitore, l'Esercente è consapevole che il POS e/o il Gateway di Pagamento forniti da terzi o di proprietà dell'Esercente devono essere omologati e rispettare gli standard di settore e le regole stabilite dai Circuiti durante tutto il periodo di validità del presente Contratto.
5.2 L'Esercente è responsabile di ogni conseguenza dannosa derivante dalla mancata sostituzione o adeguamento del POS e/o il Gateway di Pagamento forniti da terzi o di proprietà dell'Esercente, non rispondente agli standard di settore e/o le regole stabilite dai Circuiti, così pure del mancato rispetto delle istruzioni tecniche, operative e gestionali fornite di volta in volta dalla Società e/o dal terzo fornitore.
5.3 In tutti i casi in cui il POS e/o il Gateway di Pagamento siano forniti da un fornitore terzo, o siano di proprietà dell'Esercente, quest'ultimo rinuncia a far valere verso la Società qualsiasi eccezione derivante da eventuali interruzioni, anche solo momentanee, del sistema elettronico cui il POS o il Gateway di Pagamento sono collegati, ovvero dal mancato funzionamento degli stessi.
5.4 L'Esercente è consapevole che per le transazioni effettuate mediante POS e/o Gateway di Pagamento non conformi a quanto previsto al comma 5.1, i Circuiti possono applicare commissioni maggiorate e/o extra-costi. pertanto manleva la Società da qualsiasi addebito (sotto forma di penale, richiesta di risarcimento dei danni, multa, sanzione, sovrapprezzo o altro), che quest'ultima dovesse ricevere da parte di terzi (inclusi i Circuiti), in dipendenza del fatto che i POS/Gateway di Pagamento forniti da soggetti terzi, o di proprietà dell'Esercente, non siano conformi agli standard di settore e/o le regole stabilite dai Circuiti, come anche nell'ipotesi in cui non abbia provveduto a sostituire o ad adeguare i POS/Gateway di Pagamento non più

rispondenti agli standard di settore e le regole stabilite dai Circuiti, fermo restando il diritto della Società di sospendere il Servizio e, in caso di persistente inadempienza da parte dell'Esercente, di recedere dal Contratto.

Art. 6 - Accredito dell'importo relativo alle Transazioni

L'Esercente riconosce che sull'importo di ogni Transazione spetterà alla Società una commissione nella misura indicata nel Documento di Sintesi sulla base del Modello Commissionale prescelto, autorizzandone sin d'ora irrevocabilmente l'addebito sul Conto Corrente, così come indicato sulla Domanda di Adesione Esercenti Nexi.
L'Esercente prende atto che la misura della commissione indicata nel Documento di Sintesi, inizialmente quantificata in maniera identica in relazione a tutte e tre le Funzionalità, potrà in seguito essere diversificata assumendo valori differenti per ognuna delle Funzionalità stesse nel rispetto di quanto prevede il successivo art. 22.
La commissione sarà addebitata secondo una delle seguenti modalità: a) POS netto: la Società provvederà ad accreditare il Conto Corrente dell'Esercente per un importo pari all'ammontare delle Transazioni al netto delle commissioni applicate e di ogni altro importo il cui addebito sul Conto Corrente dell'Esercente non è mai andato a buon fine; b) POS lordo: la Società provvederà ad accreditare il Conto Corrente dell'Esercente per un importo pari all'ammontare lordo delle Transazioni. Mensilmente, la Società addebiterà il suddetto Conto Corrente per un importo pari all'ammontare delle commissioni relative alle Transazioni registrate nell'Estratto Conto, secondo le tempistiche descritte nel Documento di Sintesi per gli Esercenti che operano con modalità POS lordo. Con riferimento a tali ultimi Esercenti, inoltre, nell'ipotesi in cui l'addebito mensile del suddetto Conto Corrente dell'importo delle Commissioni relative alle Transazioni registrate nell'Estratto Conto non dovesse per qualsiasi ragione andare a buon fine (le "Commissioni Pregresse"), la Società avrà diritto a decorrere dalla prima Transazione ad accreditare il Conto Corrente dell'Esercente per un importo pari all'ammontare di tale Transazione al netto delle Commissioni Pregresse e/o di ogni altro importo per cui non sia stato possibile procedere al relativo addebito sul Conto Corrente dell'Esercente, fermo restando quanto previsto al successivo art. 20. Gli addebiti di cui al comma 4 dell'art. 5 e alla lett. z) dell'art. 10, possono essere addebitati sul Conto Corrente al pari delle commissioni relative alle Transazioni. L'importo delle commissioni, riportato nel Documento di Sintesi, è determinato in autonomia dalla Banca entro i limiti massimi fissati dalla Società. La Banca è responsabile di fissare l'importo delle commissioni da applicare al singolo Esercente e riportate nel Documento di Sintesi, entro i limiti massimi fissati dalla Società e pubblicati nel Foglio Informativo. La Banca è altresì responsabile di decidere le eventuali variazioni alle commissioni, da applicare al singolo Esercente; in tal caso, la Società è a sua volta responsabile di comunicare al singolo Esercente tali variazioni ogni qualvolta le stesse occorreranno. L'Esercente prende atto che la Banca potrà provvedere alla revisione delle commissioni anche in relazione ai volumi e al valore delle Transazioni effettuate presso l'Esercente medesimo.

Art. 7 - Sospensione e rifiuto degli Ordini di pagamento – Rimborso

7.1 La Società si riserva la facoltà di sospendere, in qualsiasi momento l'esecuzione di uno o più Ordini di pagamento, e ciò allo scopo di poter controllare che le Transazioni siano state effettivamente e regolarmente eseguite, nel pieno rispetto di quanto previsto dal Contratto in presenza di un giustificato motivo. La comunicazione di sospensione dell'esecuzione di un Ordine di pagamento ha effetto immediato e può essere fatta anche mediante semplice comunicazione verbale. Qualora la Società comunichi la sospensione dell'esecuzione di un Ordine di pagamento, l'Esercente si impegna a fornire alla Società medesima ogni notizia e informazione sulle Transazioni, nonché a consentire alla Società ogni possibile controllo anche in ordine alla documentazione fiscale relativa alle singole Transazioni effettuate.
7.2 Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 20 e 21, la Società ha comunque il diritto: (i) di rifiutare di eseguire un Ordine di pagamento relativo a Transazioni concluse senza l'osservanza degli obblighi e delle procedure di cui al Contratto, ovvero (ii) al rimborso, anche nell'interesse di terzi, degli importi già accreditati sul Conto Corrente dell'Esercente relativi ad Ordini di pagamento già eseguiti, nel caso di Transazioni che risultassero concluse in violazione degli obblighi e delle procedure di cui al Contratto da parte dell'Esercente, addebitando in questo caso di propria iniziativa il Conto Corrente dell'Esercente medesimo, nel rispetto della seguente procedura.
In ipotesi di violazione degli obblighi e delle procedure di cui al Contratto, la Società invierà una comunicazione all'Esercente recante l'indicazione della contestazione e la richiesta di produrre copia di specifica documentazione (ad esempio, i giustificativi di operazioni di pagamento). L'Esercente è tenuto a inviare alla Società tutta la documentazione richiesta entro 7 giorni dalla ricezione della citata comunicazione. La Società invierà una comunicazione in cui lo informerà dell'esito della propria istruttoria e del fatto che, nel caso in cui la contestazione fosse confermata, procederà all'addebito del Conto Corrente. Qualora la documentazione richiesta dalla Società non dovesse pervenire entro il termine perentorio sopra indicato, la Società addebiterà il Conto Corrente dell'Esercente senza alcuna ulteriore formalità.
7.3 In tutti i casi di cui al presente articolo la Società comunica all'Esercente il rifiuto di eseguire un Ordine di pagamento (ovvero la sospensione della relativa esecuzione) e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali che abbiano causato il rifiuto e/o la sospensione imputabili all'Esercente medesimo. La Società effettua la comunicazione, a seconda della tipologia di Transazione, attraverso gli scontrini emessi dai POS installati presso l'Esercente, ovvero per telefono, o via e-mail, con la massima sollecitudine e, in ogni caso, entro i termini previsti per l'esecuzione dell'Operazione di pagamento salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell' articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 , o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.
7.4 Qualora il rifiuto dell'Ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, le Parti concordano che la Società possa addebitare spese ragionevoli per la comunicazione all'Esercente, nella misura indicata nel Documento di Sintesi.
7.5 Un Ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto dalla Società.

Art. 8 - Contestazioni e reclami - Responsabilità dell'Esercente

8.1 Per effetto dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento, e dunque dell'accredito sul Conto Corrente dell'Esercente dell'importo relativo alla Transazione, la Società si surroga in tutti i diritti, azioni ed eventuali garanzie dell'Esercente nei confronti del Titolare della Carta.
8.2 Resta comunque inteso che ogni responsabilità per eventuali contestazioni, controversie o reclami del Titolare relativi alla fornitura di merci e/o servizi ovvero al contenuto del Canale on-line dell'Esercente ovvero relativi alla vendita per corrispondenza e telefonica, è ad esclusivo carico dell'Esercente.
8.3 In ogni caso, qualora il Titolare abbia formulato - entro i termini ed alle condizioni previsti dalla legge e dalle norme del Circuito - la contestazione relativa ad una Transazione non autorizzata, non eseguita o non correttamente eseguita ottenendone la rettifica e/o il rimborso da parte dell'emittente della Carta, la Società avrà diritto, a sua volta, di riaddebitare il Conto Corrente dell'Esercente per l'importo relativo alla Transazione già accreditato, e successivamente contestato dal Titolare, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave della Società nell'adempimento degli obblighi di cui al Contratto e previo esperimento della procedura prevista al precedente articolo 7.2.

Art. 9 - Data Valuta

La data valuta di accredito dell'importo delle Transazioni e quella di addebito delle commissioni sono riportate nel Documento di Sintesi.

Art. 10 - Obblighi dell'Esercente

10.1 L'Esercente è tenuto a ottenere, mantenere valide e aggiornate tutte le licenze e/o certificazioni eventualmente necessarie per lo svolgimento della propria attività e a inoltrarle a Nexi in caso di richiesta. L'Esercente non deve intraprendere alcuna attività che non sia consentita dai Circuiti e che violi in qualsiasi maniera le regole degli stessi Circuiti, che la Società gli renderà note tramite apposite comunicazioni. L'Esercente inoltre deve: a) accettare la Carta anche per importi di minima entità ed in qualunque periodo dell'anno, adottando e aggiornando le procedure di sicurezza e autenticazione, anche forte del Titolare, richieste ai sensi delle disposizioni vigenti; b) astenersi dall'applicare commissioni aggiuntive per i Titolari che utilizzano le Carte quale mezzo di pagamento per concludere le Transazioni; tali commissioni, ove applicate, in quanto contrarie alle vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia verranno riaddebitate all'Esercente da parte della Società, fermo restando quanto previsto al successivo art. 20; c) accettare la restituzione o la sostituzione di beni e/o servizi già forniti al Titolare con gli stessi criteri generalmente adottati per la propria clientela; d) accettare la Carta solo per i beni e/o servizi che costituiscono oggetto della propria attività con esclusione di qualunque corresponsione di differenze e/o anticipi di denaro contante o equivalente; e) astenersi dal frazionare le operazioni di vendita in più Transazioni; f) astenersi dal reiterare richieste di autorizzazioni, sulla stessa Carta e per importi decrescenti, a seguito di mancata autorizzazione per l'importo originale dell'operazione di vendita; g) esporre per tutta la durata del presente Contratto, in modo evidente, all'esterno o all'interno dell'esercizio, sul proprio Canale on.line o sul proprio materiale informativo, le vetrofanie, i loghi e gli altri eventuali materiali relativi esclusivamente alle sole categorie e marchi di Carte accettate, forniti dalla Società ai costi indicati sul Documento di Sintesi; h) mantenere riservate nei confronti di terzi le clausole economiche del Contratto, i) approvvigionarsi tempestivamente, presso la Società, del materiale operativo necessario per l'esecuzione del Contratto (Documenti di Vendita, ecc.); l) astenersi dal presentare alla Società Documenti di Vendita per l'esecuzione di Ordini di Pagamento prima della consegna della merce e/o della prestazione del servizio; m) conservare, nel caso in cui la merce acquistata debba essere prodotta o spedita, la prova dell'avvenuta consegna o spedizione della merce dopo aver

concordato per iscritto con il Titolare le modalità di spedizione e consegna; n) consentire che il suo nominativo, con eventuale indirizzo telematico, sia inserito gratuitamente in guide, elenchi e pubblicazioni anche telematiche o elettroniche curate dalla Società o dai Circuiti, esonerando la stessa da ogni responsabilità derivante da errori o inesattezze; o) segnalare immediatamente per iscritto alla Società la cessazione dell'attività, la cessione dell'azienda, variazioni in genere della proprietà o della gestione della stessa, variazioni nella natura dell'attività svolta, nonché ogni variazione di altri dati indicati nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi, assumendo a suo carico ogni conseguenza che possa derivare dall'omissione o dal ritardo di tale segnalazione; p) istruire adeguatamente il proprio personale addetto alle vendite circa le modalità di esecuzione del Contratto affinché la Carta sia accettata prontamente e correttamente; q) trattenere e tagliare verticalmente la Carta qualora ne faccia espressa richiesta la Società (anche tramite apposito messaggio del terminale POS al momento dell'utilizzo della Carta) dandone immediata comunicazione scritta alla Società medesima; r) riconoscere alla Società le commissioni previste dal Contratto, nonchè ogni altro eventuale importo dovuto alla società (es. transazioni non autorizzate, non eseguite o non correttamente eseguite) nella misura indicata nel Documento di Sintesi; s) indipendentemente dalla modalità di accettazione della Carta, richiedere lo storno dell'importo della Transazione, a valere sulla stessa Carta utilizzata per la Transazione stessa, qualora accolga la richiesta del Titolare, di restituzione della merce, ovvero in caso di mancata utilizzazione, totale o parziale, del servizio. Non è infatti ammessa la restituzione dell'importo della Transazione al Titolare, tramite denaro contante o equipollenti; t) cooperare con le attività di indagine della Società e/o delle competenti autorità (giudiziaria, di polizia, di vigilanza) qualora si verificassero gravi incidenti relativi alla sicurezza dei pagamenti, comprese le violazioni dei dati, ed in ogni caso utile al fine di garantire un corretto svolgimento del Servizio, u) procedere, per ciascun punto vendita, fisico o e-commerce, alla compilazione annuale del questionario reso disponibile da Nexi sui vari canali di contatto (portale, app) che consente di generare il certificato ufficiale previsto dallo standard PCI-DSS per autocertificare lo stato di conformità dell'Esercente, salvo per le categorie esentate che sono esplicitamente indicate nel Documento di Sintesi; v) nel caso in cui l'Esercente non si avvalga dell'assistenza di Nexi per la compilazione del questionario previsto dagli standard PCI-DSS, rendere disponibile alla Società, per ciascun punto vendita, fisico o e-commerce, l'autocertificazione di conformità, nei modi ed entro i termini indicati nel Documento di Sintesi. w) In caso l'Esercente venda, noleggi o comunque consenta, a qualsiasi titolo, la visione o il download di documenti o materiali di qualsiasi genere con contenuti per adulti dovrà: i) avere un accordo scritto con eventuali terzi che effettuano l'upload o comunque mettono a disposizione per il download tali documenti o materiali; ii) verificare tali documenti e materiali prima dell'upload (l'Esercente ha comunque il divieto di divulgare qualsiasi contenuto che promuova o faciliti la tratta di esseri umani, il traffico sessuale, la diffusione di materiale pedopornografico, l'incesto, la bestialità, lo stupro, la mutilazione non consensuale di una persona, pratiche sadomaso, bondage e qualsiasi contenuto che sia considerato oltraggioso per la moralità pubblica e il buon costume); iii) verificare l'età delle persone che possono caricare, scaricare o comunque prendere visione di tali documenti e materiali; iv) predisporre una chiara procedura di segnalazione che gli consenta di eliminare tempestivamente tali documenti e materiali su richiesta di chi li ha caricati, delle persone negli stessi raffigurate o dei Circuiti internazionali in caso tali contenuti e materiali fossero contrari ai regolamenti di questi ultimi o di iniziativa nel caso riscontrasse upload non autorizzati o illegali; v) fornire su richiesta, a Nexi o ai Circuiti internazionali, delle credenziali temporanee per l'accesso al Canale on-line per la verifica ed il controllo dei relativi contenuti. vi) eventuali nuovi contenuti per adulti o servizi di escort devono essere inviati alla Società che provvederà ad approvarli prima del caricamento per garantire la conformità alle normative applicabili, compresi i Regolamenti dei Circuiti. L'Esercente ha l'obbligo di segnalare al seguente indirizzo email archivi.esercenti@nexi.it eventuali nuovi metodi di marketing, inclusi URL, o modifiche all'elaborazione dei contenuti per adulti; vii) non permettere la trasmissione di contenuti in diretta; viii) storicizzare le informazioni alle lettere i) e iii) e renderle disponibili alla Società in caso di richiesta; x) se l'Esercente opera nel settore degli incontri on line o nel settore dell'accompagnamento deve verificare la maggiore età e il consenso delle persone che si propongono o che utilizzano il servizio (l'Esercente ha comunque il divieto di intraprendere qualsiasi attività che promuova o faciliti la tratta di esseri umani, il traffico sessuale, la diffusione di materiale pedopornografico, l'incesto, la bestialità, lo stupro, la mutilazione non consensuale di una persona, pratiche sadomaso, bondage e qualsiasi contenuto che sia considerato oltraggioso per la moralità pubblica e il buon costume); y) se l'Esercente opera nel settore delle scommesse on line deve i) verificare la maggiore età di chi usufruisce del servizio, ii) ottenere il consenso della persona che usufruisce del servizio per la raccolta conservazione e comunicazione dei suoi dati personali permettendo eventuali rettifiche a tali consensi; z) rispettare, e far rispettare al proprio personale, le indicazioni operative fornite dai Circuiti che la Società gli renderà note tramite apposite comunicazioni. L'Esercente è consapevole che per le transazioni effettuate con modalità non conformi alle regole stabilite dai Circuiti, i Circuiti possono applicare commissioni maggiorate e/o extra-costi; pertanto manleva la Società da qualsiasi addebito (sotto forma di penale, richiesta di risarcimento dei danni, multa, sanzione, sovrapprezzo o altro), che quest'ultima dovesse ricevere da parte di terzi (inclusi i Circuiti), in relazione ad eventuali transazioni effettuate in maniera non conforme, fermo restando il diritto della Società di sospendere il Servizio e, in caso di persistente inadempienza da parte dell'Esercente, di recedere dal Contratto; aa) in caso di vendita di prodotti farmaceutici o di tabacchi, essere autorizzato ad operare in Italia e deve spedire esclusivamente sul territorio italiano. Inoltre, in caso di vendita di prodotti farmaceutici, deve riportare sul proprio sito: le indicazioni per contattare un farmacista e la possibilità di spedire la merce solo in Italia.

10.2 L'Esercente, inoltre, dichiara che i POS saranno utilizzati prevalentemente in Italia e non verranno utilizzati in Paesi Sanzionati o fuori dall'Unione Europea.

Art. 11 - Operazioni di pagamento non eseguite o tardive

11.1 L'Esercente che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento non eseguite, tardive o non correttamente eseguite, ha il diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza alla Società chiamando il Servizio Clienti, ovvero tramite i servizi attivi sul Sito Internet della Società di cui al successivo art. 14 e confermando poi tale richiesta di rettifica alla Società mediante comunicazione scritta. La comunicazione deve essere, in ogni caso, effettuata entro 13 (tredici) mesi dalla data di accredito.

11.2 Il termine di 13 (tredici) mesi non opera se la Società ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento secondo quanto previsto dalle applicabili disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento di tempo in tempo vigenti.

11.3 Nel caso in cui la Società riconosca di essere responsabile della mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'Ordine di pagamento, essa provvede senza indugio a mettere a disposizione dell'Esercente l'importo dell'Operazione di pagamento, che sarà registrato nel primo Estratto Conto utile.

Art. 12 - Sospensioni ed interruzioni temporanee del Servizio

12.1 La Società ha facoltà di sospendere e/o limitare l'operatività del Servizio, in tutto o in parte, in qualsiasi momento e con efficacia immediata, in caso di forza maggiore o in presenza di un giustificato motivo connesso a insolvenza dell'Esercente, il peggioramento del merito creditizio, l'accertamento di protesti, l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico dell'Esercente, imprese connesse e ad esponenti/soci, oppure a gravi ragioni tecniche e/o motivi di sicurezza, ivi incluso il caso in cui l'Esercente non adempia agli obblighi di cui all'art. 10, lettere u) e v).
La Società, inoltre, si riserva la medesima facoltà di sospensione in caso si verifichi una delle ipotesi che comportano la risoluzione del Contratto come da art. 20.
La Società provvederà ad informare l'Esercente, tramite Portale Esercente o agli indirizzi/recapiti indicati nella Domanda di Adesione o a quelli eventualmente forniti in seguito dall'Esercente medesimo, in relazione a eventuali rischi di frode o altri abusi che dovesse riscontrare.

12.2 La Società non è in ogni caso responsabile delle interruzioni del Servizio, anche solo momentanee, dovute a cause ad essa non imputabili o di forza maggiore, caso fortuito e, in genere, a ogni impedimento od ostacolo che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza. Tuttavia, la Società si impegna ad intervenire nel più breve tempo possibile, al fine di ripristinare l'erogazione del Servizio. Pertanto, l'Esercente rinuncia a far valere presso la Società qualsiasi eccezione relativa a quanto sopra.

Art. 13 - Circostanze anormali e imprevedibili

Fatto salvo ed in aggiunta a quanto previsto al precedente art. 12, la responsabilità della Società, prevista ai sensi del Contratto, non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui la Società abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

Art. 14 - Servizi online sul Portale Esercente

14.1 L'Esercente , tramite Autenticazione Forte, richiesta nel rispetto della normativa vigente, potrà prender visione di tutte le comunicazioni, variazioni ed informazioni relative al presente Contratto sul Portale Esercente (per maggiori dettagli si veda l'art. 26). Inoltre, sul Portale Esercente l'Esercente potrà prender visione del proprio estratto conto mensile (salvo che non abbia richiesto la versione cartacea come previsto dall'art. 26.3).

14.2 L'Esercente autorizza sin da ora la Società ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sul Portale Esercente, che saranno utilizzabili dall'Esercente con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti dalla Società.

Art. 15 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive alle Transazioni

15.1 Non è prevista la produzione periodica di documentazione cartacea di rendicontazione. La Società, se nel mese di riferimento sono state effettuate Transazioni,

produce e mette a disposizione dell'Esercente, su Supporto Durevole come di seguito meglio specificato e gratuitamente, un Estratto Conto, che riporta il dettaglio della posizione finanziaria dell'Esercente e in particolar modo, il riepilogo delle Operazioni di pagamento effettuate nel periodo di riferimento, le movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo registrate a debito/credito di quest'ultimo, il saldo debitore/ creditore, l'importo delle commissioni di cui all'art. 6, l'importo delle Interchange Fee, l'importo degli oneri di Circuito e l'importo delle Operazioni di pagamento.

15.2 L'Estratto Conto e il Documento di Sintesi aggiornato con le condizioni in vigore vengono pubblicati sul Portale Esercente, su Supporto Durevole, oltre ad un riepilogo che per ogni singola Transazione effettuata nel mese di riferimento riporta: i) il riferimento che consente all'Esercente di identificare la Transazione; ii) l'importo della Transazione nella valuta in cui avviene l'accredito sul Conto Corrente; iii) l'indicazione distinta degli importi delle commissioni di cui all'art. 6 e della Interchange Fee e degli Oneri di Circuito. Al fine di prendere visione e di conservare tali documenti, l'Esercente si obbliga ad accedere al Portale Esercente almeno una volta al mese.

15.3 Fatto salvo ed in aggiunta a quanto sopra, la Società provvede a mettere a disposizione dell'Esercente, in occasione di ogni modifica relativa alle condizioni economiche del Servizio, un Documento di Sintesi aggiornato che riporta, in maniera personalizzata, tutte le condizioni in vigore relative al Servizio, con evidenza delle modifiche intercorse.

Il Documento di Sintesi di cui sopra potrà non essere prodotto qualora il Servizio non sia stato commercializzato unitamente al Conto Corrente.

15.4 Trascorsi 60 (sessanta) giorni dalla data ricezione della comunicazione ovvero dalla pubblicazione sul Portale Esercente, senza che sia pervenuto alla Società un reclamo specifico per iscritto all'indirizzo di cui al successivo art. 28, l'Estratto Conto si intenderà senz'altro approvato dall'Esercente, con pieno effetto riguardo a tutti gli elementi che hanno concorso a formare la risultanza del documento. Resta in ogni caso salvo il diritto dell'Esercente di contestare eventuali Operazioni di pagamento non eseguite, tardive o non correttamente eseguite nei termini ed alle condizioni di cui al precedente art. 11.

15.5 Relativamente alle comunicazioni di cui al presente articolo, l'Esercente ha inoltre la facoltà di chiedere, in qualunque momento, la produzione e l'invio di ulteriori informazioni o più frequenti oppure la trasmissione in formato cartaceo, a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Documento di Sintesi. La relativa richiesta deve essere effettuata contattando telefonicamente il Servizio Clienti.

Art. 16 - Trattamento dei dati dei Titolari

16.1 L'Esercente si impegna a custodire con la massima diligenza professionale i dati dei Titolari delle Carte ed a trattarli nel rispetto degli obblighi previsti dalla vigente normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali nonché dallo standard PCI-DSS, consultabile sul portale Nexi, per quanto applicabile in funzione della relativa categoria di appartenenza.

La categoria di appartenenza dell'Esercente ai fini degli standard PCI DSS viene individuata all'atto della sottoscrizione della Domanda di Adesione in funzione del volume annuale delle transazioni dichiarato dall'Esercente stesso, delle Funzionalità e dei servizi attivabili come indicati all'interno dei moduli di richiesta.

La Società si riserva il diritto di: i) verificare annualmente la categoria di appartenenza dell'Esercente e l'effettiva implementazione delle relative misure per la protezione dei dati a fini PCI-DSS, ferma l'applicazione – in caso di inadempimento – della clausola risolutiva di cui all'art. 20; (ii) comunicare all'Esercente eventuali variazioni o conferme della categoria di appartenenza, assegnando un termine congruo per l'adeguamento e l'adozione delle relative misure di protezione di dati.

16.2 L'Esercente si impegna a trattare tali dati in maniera lecita, sicura, riservata e limitatamente alle finalità connesse al Contratto.

16.3 I dati dei Titolari delle Carte non possono essere trasmessi, salvo per eventuali esigenze di carattere giudiziario, a terze parti diverse dalla Società, dalla Banca e/o da soggetti dalle stesse designati. La trasmissione dei dati ai soggetti autorizzati deve essere comunque effettuata in modo sicuro.

16.4 In caso di uso illecito dei dati, anche da parte di terzi, derivante dal mancato rispetto di quanto previsto dal Contratto, l'Esercente è soggetto al pagamento delle sanzioni previste dalla normativa vigente, ivi comprese le sanzioni e le penali previste dalle norme dei Circuiti. La Società si riserva il diritto di rivalersi nei confronti dell'Esercente per ogni conseguenza pregiudizievole.

16.5 La Società mette a disposizione dell'Esercente, a fronte del pagamento dei corrispettivi indicati sul Documento di Sintesi, sul proprio portale e su eventuali ulteriori canali di contatto (es. app mobile) un questionario finalizzato all'autocertificazione del livello di conformità allo standard PCI-DSS. La Società fornirà assistenza per la compilazione del questionario. L'Esercente si obbliga alla corretta compilazione del questionario almeno una volta per ogni anno solare (validità 12 mesi).

L'ottenimento del certificato di conformità agli standard PCI-DSS, anche nella modalità "Verifica PCI-DSS", garantisce l'Esercente dall'applicazione delle relative sanzioni previste dalle norme dei Circuiti per il periodo di validità del certificato.

Tale garanzia viene meno al verificarsi di uno o più dei seguenti eventi:

- scadenza del certificato;
- non corrispondenza al vero di quanto dichiarato dall'Esercente nel questionario che consente di generare il certificato ufficiale previsto dallo standard PCI-DSS;
- uso illecito da parte dell'Esercente dei dati relativi alle carte di pagamento;
- ogni altra motivazione non attinente allo standard PCI-DSS e direttamente imputabile all'Esercente.

L'Esercente si impegna pertanto a garantire la possibilità al personale incaricato della Società – ivi compresi eventuali collaboratori e/o consulenti esterni - di accedere, previa comunicazione scritta con 15 giorni di preavviso, ai sistemi ed alle infrastrutture IT, nonché agli uffici dell'Esercente stesso o di eventuali fornitori (outsourcers) per verificare l'attuazione delle misure di protezione dei dati previste dallo standard PCI-DSS, consultabile sul portale Nexi.

La Società si riserva il diritto di rivalersi nei confronti dell'Esercente per ogni conseguenza pregiudizievole connessa o derivante dall'eventuale inosservanza delle disposizioni che precedono.

Art. 17 - Dati informativi riguardanti l'Esercente

17.1 L'Esercente, anche per il periodo successivo alla vigenza del Contratto, acconsente che il suo nominativo ed i suoi dati identificativi vengano inseriti in un elenco comune formato da società emittenti Carte, relativo agli esercizi presso i quali sono state negoziate carte rubate, smarrite, contraffatte o falsificate o comunque da chiunque utilizzate con modalità e per scopi non conformi alle finalità del Contratto, nonché qualora versi in condizioni che denotino le sue incapacità ad adempiere regolarmente alle proprie obbligazioni, esonerando la Società stessa, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, da ogni responsabilità derivante da errori o inesattezze nella trasmissione o elaborazione dei dati in esso riportati e senza obbligo di comunicazione di tale inserimento.

17.2 La Società è tenuta a rispettare la normativa antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo pertanto si riserva la facoltà di contattare l'Esercente nel corso del rapporto, richiedendo allo stesso tutte le informazioni necessarie al fine di adempiere agli obblighi normativi ed alle obbligazioni in materia di controllo constante, ai sensi dell'art. 18 del D.Lgs 231/2007 e s.m.i.

Art. 18 - Estensione del Contratto ad altre Carte e Circuiti

18.1 Fatto salvo quanto previsto al precedente art. 4, in aggiunta alle Carte contrassegnate dai marchi dei Circuiti il cui campo è compilato nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi, la Società potrà proporre all'Esercente per iscritto e l'Esercente si impegna ad accettare con le stesse modalità descritte nel Contratto, salvo quanto previsto all'art. 21.1, eventuali ulteriori Carte, precisandone di volta in volta denominazione, marchio, Circuito, condizioni economiche (inclusa la Commissione di Acquiring), funzionalità e caratteristiche. Inoltre, in considerazione del Circuito della Carta proposta dalla Società ai sensi del presente art. 18, la Società stessa si riserva la facoltà, per ragioni tecniche o di altra natura, di individuare un prestatore di servizi di pagamento terzo, autorizzato alla prestazione del servizio di convenzionamento di operazioni di pagamento ed in grado di fornire il servizio di acquiring con riferimento alla Carta proposta dalla Società ai sensi del presente articolo, proponendo all'Esercente la sottoscrizione del relativo contratto per la prestazione del servizio di acquiring con tale prestatore di servizi di pagamento terzo.

18.2 Ove la Carta proposta dalla Società ai sensi del presente art. 18 preveda condizioni economiche peggiorative rispetto alle condizioni economiche massime applicate alle Carte contrassegnate dai marchi dei Circuiti il cui campo è compilato nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi, la proposta di tale ulteriore Carta verrà effettuata dalla Società ai sensi dell'art. 22. Ove invece le condizioni economiche di tale ulteriore Carta siano migliorative o uguali rispetto alle condizioni economiche massime applicate alle Carte contrassegnate dai marchi dei Circuiti il cui campo è compilato nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi, la proposta di tale ulteriore Carta verrà effettuata dalla Società con efficacia immediata secondo le modalità di cui all'art. 26.

Art. 19 - Servizi Collegati

La Società, su richiesta dell'Esercente, può collegare al Servizio eventuali servizi accessori. Tali servizi potranno essere oggetto di specifica regolamentazione che, sottoscritta separatamente, formerà parte integrante e sostanziale del Contratto, costituendone un'appendice.

Art. 20 - Clausola risolutiva espressa

20.1 La Società può dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi: i) mancata osservanza da parte dell'Esercente degli obblighi di cui agli artt. 5 (Responsabilità del Cliente nell'utilizzo di terminali POS/ Gateway di Pagamento forniti da terzi), 10 (Obblighi dell'Esercente), 16 (Trattamento dei dati dei Titolari), 26 (Comunicazioni all'Esercente), 31 (Accettazione delle Carte), 32 (Obblighi dell'Esercente in relazione a Transazioni Elettroniche), 33 (Richiesta di autorizzazione e modalità di negoziazione delle Transazioni E-Commerce), 34 (Obblighi dell'Esercente in relazione alle Transazioni E-Commerce), 37 (Canale on-line dell'Esercente), 38 (Richiesta di autorizzazione e modalità di negoziazione delle Transazioni per Corrispondenza e Telefoniche), 40 (Obblighi dell'Esercente in relazione alle Transazioni per Corrispondenza e Telefoniche); ii) chiusura del Conto Corrente; iii) accertamento

di protesti cambiari, di sequestri, di decreti ingiuntivi o di azioni esecutive a carico dell'Esercente; iv) infedele dichiarazione dei dati dell'Esercente e/o dei punti vendita resi al momento della sottoscrizione della Domanda di Adesione Esercenti Nexi; v) il sospetto di utilizzi fraudolenti, non autorizzati o contrari alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo; vi) inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo; vii) individuazione di anomalie e incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi del D.Lgs. 231/2007.

20.2 La Società invia all'Esercente la comunicazione di risoluzione del Contratto in forma scritta, su supporto cartaceo a mezzo raccomandata A.R. o con le modalità di cui all'art. 26.

20.3 In caso di risoluzione del Contratto l'Esercente non può compiere ulteriori Transazioni con le Carte e deve provvedere entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte dell'Esercente della comunicazione di risoluzione del Contratto al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Società nei suoi confronti, ed in particolare delle commissioni inerenti alle Transazioni effettuate fino alla data della risoluzione, oltre che a restituire alla Società tutto il materiale da quest'ultima fornitogli, nonché rimuovere le vetrofanie relative al servizio. In particolare, l'Esercente si impegna a custodire con la massima diligenza il POS fornito dalla Società presso il proprio punto vendita (unitamente ai documenti di trasporto, nonché i relativi accessori, pertinenze e altro materiale consegnato in sede di installazione) ed a restituirlo al tecnico inviato dalla Società per la disinstallazione.

Art. 21 - Recesso delle Parti

21.1 Recesso dell'Esercente

L'Esercente ha facoltà di recedere dall'intero Contratto, (anche relativamente ad uno solo o a più punti vendita) in qualsiasi momento, senza preavviso, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare alla Società, agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 27, o a mezzo PEC all'indirizzo recessi.disdette@pec.nexi.it. La richiesta potrà essere inviata anche per il tramite della Banca. Il recesso si considera efficace dal momento in cui la Società ne viene a conoscenza. Non è prevista l'applicazione di penalità e spese per il recesso.

21.2 Recesso della Società

La Società può recedere dall'intero Contratto con preavviso di 2 (due) mesi, dandone comunicazione in forma scritta all'Esercente, su supporto cartaceo a mezzo raccomandata A.R. o modalità equipollente o con le modalità di cui all'art. 26. Non è previsto alcune onere a carico dell'Esercente. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui l'Esercente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte della Società.

21.3 Diritti ed obblighi dell'Esercente in tutti i casi di recesso dal Contratto

A decorrere dalla data di efficacia del recesso così come stabilita dai precedenti artt. 21.1 e 21.2, l'Esercente non potrà compiere ulteriori Transazioni con le Carte e dovrà restituire immediatamente alla Società tutto il materiale da quest'ultima fornitogli, nonché rimuovere le vetrofanie, o altro materiale pubblicitario, relative al servizio.

21.4 Ulteriori effetti del recesso dal Contratto

In tutti i casi di recesso dall'intero Contratto, inoltre, il recesso si estende anche ad eventuali Servizi Collegati al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

21.5 Recesso da uno o più Servizi Collegati al Contratto

La facoltà di recesso attribuita all'Esercente e alla Società, nonché i diritti e gli obblighi dell'Esercente conseguenti all'esercizio del recesso con riferimento a singoli Servizi Collegati al Contratto sono disciplinati dai regolamenti applicabili ad ognuno dei Servizi Collegati.

Art. 22 - Modifiche unilaterali

22.1 Ogni modifica unilaterale delle condizioni contrattuali ed economiche che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento e le relative informazioni ai sensi dell'art. 126-sexies del Testo Unico Bancario è proposta e viene comunicata esclusivamente dalla Società ma può esser definita e proposta su iniziativa sia della Banca, sia della Società stessa. Sarà esclusivamente la Banca ad essere responsabile per le modifiche definite, proposte e formulate su propria iniziativa e ad assicurare in tale caso il rispetto delle prescrizioni normative vigenti in materia di variazioni contrattuali. Allo stesso modo, tali oneri e responsabilità saranno esclusivamente in capo alla Società, qualora le modifiche contrattuali siano definite e proposte dalla stessa. Ogni modifica contrattuale è comunicata dalla Società con preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la sua applicazione.

La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dall'Esercente a meno che questo non comunichi alla Società, prima della data prevista per l'applicazione della modifica che non intende accettarla. In questo caso, l'Esercente ha diritto di recedere dal Contratto con comunicazione da inviare alla Società con le modalità e gli effetti di cui all'art. 21, entro e non oltre la data pre- vista per l'applicazione della modifica.

22.2 Le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo dovranno essere effettuate in forma scritta, secondo le modalità di cui all'art. 26. Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica del Contratto".

Art. 23 - Diritto ad ottenere copia del Contratto e del Documento di Sintesi

L'Esercente ha il diritto di ottenere, su sua richiesta, in ogni momento, copia completa del Contratto e del Documento di Sintesi aggiornato.

Art. 24 - Tempi massimi di chiusura del Contratto

Entro 60 (sessanta) giorni dalla data di efficacia del recesso dal Contratto così come stabilita dai precedenti artt. 21.1 e 21.2, la Società fornisce all'Esercente la rendicontazione finale comprensiva di ogni ragione di credito vantata dalla Società nei suoi confronti, e in particolare l'importo delle commissioni inerenti alle Transazioni effettuate fino alla data di efficacia del recesso (se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale). Entro i successivi 30 (trenta) giorni l'Esercente provvede al pagamento, in un'unica soluzione, degli importi risultanti dalla rendicontazione finale.

Art. 25 - Cessione del Contratto/credito

La Società potrà cedere in ogni momento a terzi il Contratto o i diritti da esso derivanti, con le relative garanzie, dandone comunicazione scritta all'Esercente, ai sensi di legge, con le modalità indicate nel successivo art. 26, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi dell'Esercente.

Art. 26 - Comunicazioni all'Esercente

26.1 Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto, salvo diverso specifico accordo per iscritto della Società e dell'Esercente, sono effettuate in lingua italiana. L'Esercente è consapevole che il canale di comunicazione principale relativamente al Contratto è costituito dal Portale Esercente al quale, per opportuno e costante aggiornamento, si obbliga ad accedere almeno una volta al mese.

26.2 Se non è escluso dalla legge o dal Contratto, tutte le comunicazioni, ivi incluse quelle di cui all'art. 22, per le quali è richiesta la forma scritta, in conformità con la normativa applicabile di volta in volta vigente, si intendono assolte, anche solo in via alternativa: (i) mediante pubblicazione nell'area riservata all'interno del Portale Esercente; (ii) tramite l'invio su supporto durevole all'indirizzo email indicato dall'Esercente nella Domanda Di Adesione Esercenti Nexi, o al diverso indirizzo successivamente indicato o all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) dell'Esercente quale risultante da pubblici elenchi o registri. In alcuni casi residuali, la Società può avvalersi di diverse modalità di comunicazione a distanza, quali ad esempio le chiamate senza l'intervento di un operatore mediante dispositivo automatico. Fermo restando il rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali, le comunicazioni telefoniche tra la Società e l'Esercente possono essere registrate.

26.3 Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 15 in merito alla rendicontazione periodica, l'Esercente può chiedere che le comunicazioni di cui al Contratto gli siano fornite in forma scritta a mezzo posta, a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Documento di Sintesi, ove previsto.

Art. 27 - Comunicazioni alla Società e variazioni di dati.

27.1 L'invio di comunicazioni per iscritto alla Società dovrà essere effettuato dall'Esercente al seguente indirizzo: Nexi Payments SpA, Corso Sempione n. 55, 20149, Milano.

27.2 Per le comunicazioni e i servizi diretti al Servizio Clienti, nonché in tutti gli altri casi in cui il Contratto prevede l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi (telefono, fax, e-mail, ecc.), l'Esercente dovrà utilizzare gli indirizzi/recapiti indicati nel Foglio Informativo Esercenti Nexi.

27.3 L'Esercente si impegna a comunicare tempestivamente alla Società, eventuali variazioni dell'indirizzo della sede e/o dei punti vendita, indirizzo e-mail, numero di telefono, e/o di ogni altro recapito e dato comunicato alla Società e contenuto nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi. Tale comunicazione potrà avvenire in forma scritta (ad esempio, a mezzo di lettera raccomandata A.R., mediante posta elettronica o fax). Se l'Esercente omette di comunicare eventuali variazioni dei propri dati, le comunicazioni inviate all'ultimo indirizzo comunicato si intenderanno pienamente valide ed efficaci.

Art. 28 - Reclami ricorsi e conciliazioni

28.1 L'Esercente può presentare reclami alla Società con comunicazione scritta tramite i seguenti canali:

- sito www.nexi.it, nella sezione Reclami, compilando il Form reclami "esercenti "
- via fax al n. 02/3488.9154
- via email all'indirizzo: c.satisfaction@nexigroup.com
- con PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: reclami.nexipayments@pec.nexi.it
- a mezzo posta ordinaria, raccomandata A.R. o posta prioritaria ai seguenti recapiti: Nexi Payments - Claims Management, Corso Sempione n. 55, 20149, Milano.

Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del sito www.nexi.it

28.2 È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza l'Esercente.
28.3 La Società dà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.
28.4 Qualora, in situazioni eccezionali, la Società venga a trovarsi nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sopra indicate, potrà sottoporre all'Esercente una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate operative.
28.5 Nei casi di risposta interlocutoria, la Società dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate operative. Se la Società non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se l'Esercente non è comunque soddisfatto della risposta, l'Esercente, se il reclamo è relativo al Servizio Acquiring, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario. Tale Guida è disponibile sul Sito Internet o attraverso il Servizio Clienti, presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico, o direttamente sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it.
28.6 Il ricorso all'ABF è di regola presentato on line accedendo all'Area Riservata del portale www.arbitrobancariofinanziario.it, previa registrazione. Il costo del ricorso all'ABF è pari a 20 euro, o altro importo determinato dall'ABF stesso.
In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, l'Esercente può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo alla Società, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successive modifiche), **il cui elenco è consultabile presso il sito internet https://mediazione.giustizia.it nella sezione dedicata. In ogni caso, l'esperimento di tale procedimento di mediazione è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale.**
28.7 In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte della Società delle regole di condotta che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento, l'Esercente può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi dell'art. 39 del D. Lgs. 11/2010). In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dalla Società in relazione alla prestazione dei servizi di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione nonché dei soggetti che svolgono funzioni di controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 11/2010 e successive modifiche).

Art. 29 - Lingua del Contratto, legge applicabile e foro competente

29.1 Il Contratto è redatto in lingua italiana e regolato dalla legge italiana.
29.2 Per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Milano.

Art. 30 - Controlli

La Società è soggetta ai controlli esercitati da Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale n. 91, 00184, Roma.

FUNZIONALITÀ PAGAMENTI NEL PUNTO VENDITA E A DISTANZA

Art. 31 - Accettazione delle Carte

La Carta deve essere accettata dall'Esercente, presso tutti i punti vendita convenzionati con la Società e i cui dati sono indicati nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi (ovvero, se convenzionati successivamente, nell'Addendum alla Domanda di Adesione Esercenti Nexi medesimo), a condizione che: a) sia utilizzata per l'acquisto di beni e/o servizi che costituiscono oggetto della sua attività; b) sia presentata entro il periodo di validità indicato sulla stessa e comunque mai oltre la scadenza; c) sia contrassegnata da uno dei marchi di cui al precedente art. 4; d) non presenti abrasioni o alterazioni rilevabili con la particolare diligenza professionale richiesta dall'art. 1176, 2° comma Cod. Civ.; e) riporti la firma del Titolare nell'apposito spazio, qualora previsto, sul retro della stessa; f) non venga presentata da persona diversa dal Titolare, la cui firma (se prevista), e il cui nome e cognome (solo per i prodotti che lo prevedono) risultano dalla Carta stessa. I precedenti punti d), e), f) non trovano applicazione nel caso di utilizzo del Pay-by-Link, di un POS non presidiato da personale dell'Esercente (es. stazioni di servizio self service, distributori automatici, etc.) nonché nel caso di utilizzo di strumenti diversi dalla Carta ma alla stessa collegati e che consentono il perfezionamento di Transazioni in modalità contactless.

Art. 32 - Obblighi dell'Esercente in relazione alle Transazioni Elettroniche

32.1 In caso di Transazioni Elettroniche, l'Esercente deve: a) operare secondo quanto previsto dalle istruzioni di utilizzo del POS, al fine di ottenere il rilascio elettronico della necessaria autorizzazione; b) una volta effettuata la Transazione, far sottoscrivere al Titolare il Documento di Vendita elaborato dal POS, controllando la corrispondenza della firma anche se acquisita in forma digitalizzata, con quella risultante sulla Carta (se prevista a seconda della tipologia di prodotto). In caso di dubbio, l'Esercente deve confrontare la firma con quella apposta su idoneo documento di identità del Titolare (annotando gli estremi sul Documento di Vendita) e, se permane il dubbio, contattare la Società. Il Documento di Vendita dovrà riportare la politica di vendita adottata dall'Esercente ("No refund, no cancellation" – nessun rimborso né cancellazione "Exchange Only" – restituzione della merce in cambio dell'acquisto di un prodotto di egual valore o "In-store Credit Only" - restituzione della merce in cambio di un buono da utilizzare presso l'Esercente medesimo); c) in alternativa alla sottoscrizione del Documento di Vendita, ove previsto, far digitare al Titolare il codice PIN ovvero, ove previsto, richiedere l'Autenticazione Forte del Titolare, secondo le modalità di volta in volta previste; d) consegnare al Titolare la copia del Documento di Vendita e trattenere presso di sé l'originale conservandolo per i 13 (tredici) mesi successivi (in caso di Documento di Vendita digitale, l'Esercente deve informare il Titolare su come accedere al Documento di Vendita e della eventuale necessità di elaborare dati personali aggiuntivi del Titolare, per consentire l'accesso al Documento di Vendita); e) fornire, su richiesta della Società, l'originale del Documento di Vendita, entro 7 (sette) giorni dalla data di ricezione della richiesta: in caso contrario, qualora il Titolare abbia formulato la contestazione relativa ad una Transazione, la Società potrà procedere al riaddebito dell'importo contestato direttamente sul Conto Corrente dell'Esercente ai sensi del precedente art. 7.2. In ogni caso, l'Esercente è obbligato a conservare tali documenti nel rispetto degli standard di sicurezza sui dati previsti dalla vigente normativa e comunque idonei a garantire la sicurezza e l'integrità dei dati medesimi; f) fornire altresì, sempre su richiesta della Società, copia della documentazione attestante la fornitura delle merci e/o la prestazione dei servizi (fattura, scontrino fiscale, etc.); g) controllare sistematicamente l'avvenuto scarico delle Transazioni Elettroniche, segnalando alla Società o alla Banca problemi relativi all'accettazione delle carte o eventuali altre anomalie riscontrate. Tutte le Transazioni devono pervenire alla Società entro 3 (tre) giorni; h) nel caso di utilizzo di un POS per l'accettazione delle Carte con tecnologia contactless, lo scontrino sarà emesso dal POS solo se l'importo della Transazione sarà superiore all'importo soglia definita per tale servizio. Se l'importo della Transazione sarà inferiore all'importo soglia definita quanto sopra previsto ai punti b), c), d), e) non dovrà essere osservato: in questo caso la stampa del Documento di Vendita dovrà essere fornita al Titolare, solo se questo la richieda espressamente. Nel caso di utilizzo di un POS per l'accettazione delle Carte con tecnologia contactless e di Carta Co-Badged, se sul POS o sulla Carta è installato un meccanismo che automaticamente preseleziona un marchio o applicazione di pagamento tra i due disponibili, al Titolare deve essere sempre consentito di chiedere il pagamento con un circuito specifico diverso da quello preselezionato. Al Titolare deve essere consentita tale facoltà di scelta anche nel caso in cui l'Esercente si sia avvalso della facoltà di installazione sul POS di un meccanismo di selezione prioritaria di un particolare marchio di pagamento o applicazione di pagamento; i) nel caso di utilizzo del Pay-by-Link, di un POS non presidiato da personale dell'Esercente (es. stazioni di servizio self service, distributori automatici, etc.) quanto sopra previsto ai punti a), b), d) e h) non dovrà essere osservato; l) in caso di utilizzo del Pay-by-Link, di un Mobile POS (o comunque di un dispositivo che emetta ricevute elettroniche) lo scontrino sarà trasmesso al Titolare in forma elettronica (via e-mail o SMS). Solo su richiesta del Titolare dovrà essere compilata manualmente una ricevuta utilizzando i documenti di vendita forniti dalla Società all'Esercente; m) in caso l'Esercente effettui una vendita di articoli direttamente convertibili in denaro contante (ad es. casinò, cambia valute, etc.) dovrà: in caso la Carta riporti il marchio Visa, i) verificare che le quattro cifre riportate sotto al numero della Carta siano uguali alle prime quattro cifre del numero della stessa ii) in caso la Carta riporti la foto del Titolare, verificare la corrispondenza e scrivere sullo scontrino del POS "Presentata carta con foto", iii) in caso la Carta non riporti la foto del Titolare, verificare un documento di identità. In caso la Carta riporti il marchio Mastercard, verificare un documento di identità.
32.2 In aggiunta a quanto previsto al precedente punto 32.1, in caso di utilizzo del Pay-by-Link l'Esercente:

a) dovrà conservare, per il tempo previsto dalle vigenti disposizioni di legge e, comunque, per almeno 13 (tredici) mesi dalla data della Transazione Elettronica, i seguenti dati e/o documenti relativi a ciascuna Transazione: i) dati del Titolare: nome e cognome (ovvero azienda cui fa capo il Titolare per le Carte di tipo aziendale), indirizzo completo di CAP, telefono, fax, e-mail; ii) importo, data e ora della Transazione; iii) numero e data di scadenza della Carta, ove presenti; iv) numero d'ordine, data dell'autorizzazione e Circuito di appartenenza della Carta; v) copia della conferma relativa alla Transazione Elettronica inviata al Titolare riportante: causale del servizio, importo, valuta, data e tipologia della transazione (acquisto/storno), codice della autorizzazione; vi) fattura relativa alla merce e/o al servizio

reso, ovvero documentazione attestante la mancata consegna della merce e/o mancata prestazione del servizio. Nel caso di spedizioni di merci tramite posta o corriere l'Esercente dovrà conservare per almeno 13 (tredici) mesi la prova dell'avvenuta consegna della merce al Titolare della Carta;

b) qualora i beni e/o servizi ordinati debbano essere spediti e/o prestati ad una persona diversa dal Titolare e/o ad un indirizzo diverso da quello indicato nella Transazione quale residenza e/o domicilio del Titolare stesso, dovrà conservare, in aggiunta a quanto indicato alla precedente lettera a), anche i seguenti dati relativi al destinatario di detti beni e/o servizi: i) nome e cognome; ii) indirizzo completo di CAP; iii) e-mail, ove disponibile (per servizi on-line);

c) fermo restando ed in aggiunta a quanto previsto dall'art. 10, lett. t), nel caso in cui conservi, elabori o trasmetta i dati sensibili relativi ai pagamenti, è tenuto a cooperare con la Società e con i competenti organismi di esecuzione della legge qualora si verificassero gravi incidenti relativi alla sicurezza dei pagamenti, comprese le violazioni dei dati;

d) in caso di richiesta, dovrà trasmettere alla Società le informazioni e i dati di cui al presente articolo, nonché la relativa documentazione, entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla data di ricezione della richiesta stessa, utilizzando l'area profilata del Portale Esercente sul Sito Internet della Società o il diverso canale indicato dalla Società nella richiesta;

e) si impegna a rendere disponibile al Titolare un contatto di assistenza e-mail o telefonico;

f) dichiara sin d'ora che le Transazioni Elettroniche da lui concluse rientreranno esclusivamente nel settore merceologico indicato nella "Domanda di Adesione", e relativamente al quale ha ottenuto le necessarie autorizzazioni amministrative e, conseguentemente, si impegna sin d'ora a dare immediata comunicazione scritta alla Società di ogni modifica che dovesse intervenire a tal riguardo;

g) fermo restando ed in aggiunta a quanto previsto all'art. 8, in caso di contestazione di una Transazione non autorizzata da parte del Titolare, salvo i casi espressamente previsti dai Circuiti, sarà esonerato da qualsiasi responsabilità solo qualora la Transazione sia stata effettuata dall'Esercente medesimo nel rispetto – oltre che delle disposizioni contenute nel Regolamento Esercenti Nexi – di tutte le istruzioni e le regole vigenti dei Programmi di Autenticazione. Le sopraccitate istruzioni e regole di volta in volta vigenti sono pubblicate e consultabili nel Sito Internet della Società (sezione Trasparenza);

h) qualora non operi nel rispetto del Regolamento Esercenti Nexi e delle regole vigenti nei Programmi di Autenticazione, la Società avrà diritto di rivalersi nei confronti dell'Esercente medesimo, che avrà l'obbligo di rimborsare alla Società l'intero importo delle Transazioni oggetto di contestazioni da parte dei Titolari, anche ai sensi dell'art. 62 del Codice del Consumo, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave della Società nell'adempimento degli obblighi di cui al Contratto;

i) la Società si riserva la facoltà di addebitare all'Esercente eventuali sanzioni e/o multe applicate dai Circuiti alla Società stessa per irregolarità commesse dall'Esercente a causa della mancata osservanza delle norme previste nel Regolamento Esercenti Nexi e nei Programmi di Autenticazione.

FUNZIONALITÀ PAGAMENTI E-COMMERCE

Art. 33 - Richiesta di autorizzazione e modalità di negoziazione delle Transazioni E-Commerce

33.1 Per ogni Transazione E-Commerce, l'Esercente deve ottenere, quale che ne sia l'importo, l'autorizzazione dalla Società.

33.2 Al fine di non incorrere in responsabilità dell'Esercente nei confronti dei Circuiti, la Transazione E-Commerce dovrà riportare la stessa data dell'autorizzazione concessa.

33.3 L'Esercente si impegna ad adottare soluzioni che permettano alla Società di eseguire l'Autenticazione Forte dei Titolari. La Società si riserva la possibilità di valutare caso per caso misure di autenticazione alternative per categorie di operazioni considerate a basso rischio.

33.4 L'Esercente si impegna inoltre a separare chiaramente, nel proprio sito, i processi relativi ai pagamenti da quelli inerenti gli acquisti, onde rendere più agevole ai propri clienti identificare quando comunicano con la Società e non con l'Esercente.

33.5 L'Esercente si impegna, se non diversamente previsto e/o comunicato dalla Società per appositi strumenti di pagamento (es. NexiPay, ecc), a richiedere sempre al Titolare della Carta il codice di sicurezza CVV2 (codice di tre cifre riportato sul retro della Carta) e ad inoltrarlo alla Società unitamente alla richiesta di autorizzazione e/o richiedere gli altri metodi di Autenticazione Forte del Titolare, di volta in volta, previsti. L'Esercente si impegna inoltre a rendere accessibile il codice CVV2 solo al personale addetto alla richiesta di autorizzazione e a distruggerlo subito dopo l'effettuazione della medesima, adeguando in tal senso le proprie procedure (modulistica, processi organizzativi, ecc.). Qualora l'Esercente, per modalità tecnico/operative proprie debba conservare anche per un breve periodo tale codice, è obbligato ad attenersi a quanto indicato nel documento "Standard di Sicurezza sui Dati" previsto dai Circuiti, consultabile sul Sito Internet della Società, nonché richiedibile al Servizio Clienti. Inoltre, l'Esercente dovrà comunque adottare nella propria infrastruttura tecnologica/informatica, misure di sicurezza idonee ad evitare il furto dei dati sensibili relativi ai pagamenti. In caso di inosservanza degli obblighi previsti nel presente par. 33.5 relativi al trattamento dei dati dei Titolari, l'Esercente dovrà corrispondere le sanzioni previste all'art. 16.

33.6 È fatto assoluto divieto all'Esercente di accettare le Carte per la vendita dei beni e/o servizi espressamente indicati dai Circuiti e consultabili nel Sito Internet della Società.

33.7 Se non diversamente previsto per appositi strumenti di pagamento (es. NexiPay, ecc)", l'autorizzazione inviata dall'Esercente senza codice CVV2 viene automaticamente respinta.

33.8 L'Esercente, ottenuta l'autorizzazione, dovrà far pervenire alla Società tutti i dati relativi alle Transazioni E-Commerce entro 3 (tre) giorni dalla data della loro effettuazione.

Gli importi relativi alle Transazioni E-Commerce contabilizzate oltre il terzo giorno dalla data della loro effettuazione, saranno comunque elaborati e accreditati dalla Società all'Esercente salvo buon fine.

Art. 34 - Obblighi dell'Esercente in relazione alle Transazioni E-Commerce

34.1 L'Esercente dovrà conservare, per il tempo previsto dalle vigenti disposizioni di legge e, comunque, per almeno 13 (tredici) mesi dalla data della Transazione E-Commerce, i seguenti dati e/o documenti relativi a ciascuna Transazione: a) dati del Titolare: nome e cognome (ovvero azienda cui fa capo il Titolare per le Carte di tipo aziendale), indirizzo completo di CAP, telefono, fax, e-mail, codice fiscale; b) importo, data e ora della Transazione; c) numero e data di scadenza della Carta, ove presenti; d) numero e data dell'autorizzazione; e) copia della conferma relativa alla Transazione E-Commerce inviata al Titolare riportante: descrizione della merce/servizio, importo, valuta, data e tipologia della transazione (acquisto/ storno), codice della autorizzazione, numero e Circuito di appartenenza della Carta (o codice di pagamento); f) fattura relativa alla merce e/o al servizio reso, ovvero documentazione attestante la mancata consegna della merce e/o mancata prestazione del servizio.

34.2 Qualora i beni e/o servizi ordinati debbano essere spediti e/o prestati ad una persona diversa dal Titolare e/o ad un indirizzo diverso da quello indicato nella Transazione quale residenza e/o domicilio del Titolare stesso, l'Esercente dovrà conservare, in aggiunta a quanto indicato al precedente par. 34.1, anche i seguenti dati relativi al destinatario di detti beni e/o servizi: a) nome e cognome; b) indirizzo completo di CAP; c) e-mail (per servizi on-line).

34.3 Nel caso di spedizioni di merci tramite posta o corriere l'Esercente dovrà conservare per almeno 13 (tredici) mesi la prova dell'avvenuta consegna della merce al Titolare della Carta.

34.4 Fermo restando ed in aggiunta a quanto previsto dall'art. 10, lett. t), nel caso in cui l'Esercente conservi, elabori o trasmetta i dati sensibili relativi ai pagamenti, lo stesso è tenuto a cooperare con la Società e con i competenti organismi di esecuzione della legge qualora si verificassero gravi incidenti relativi alla sicurezza dei pagamenti, comprese le violazioni dei dati.

34.5 Fermo restando ed in aggiunta a quanto previsto dall'articolo 33.5, nel caso in cui l'Esercente memorizzi, elabori o trasmetta i dati sensibili relativi ai pagamenti (cd. Dati delle carte), lo stesso è tenuto ad implementare i requisiti richiesti dallo standard PCI-DSS, pubblicato sul Portale Nexi, per la propria categoria di appartenenza. In ogni caso l'Esercente dovrà attuare misure di sicurezza in linea con i seguenti requisiti, al fine di limitare il rischio di furto dei dati sensibili relativi ai pagamenti attraverso i propri sistemi:

- Prestare particolare attenzione all'adeguata separazione dei compiti e dei ruoli nei diversi ambienti della tecnologia dell'informazione (IT) (ad esempio ambienti di sviluppo, collaudo e produzione) e alla corretta applicazione del principio del "privilegio minimo" quale base per una sana gestione delle identità digitali e degli accessi;
- Disporre di soluzioni di sicurezza adeguate per proteggere reti, siti web, sistemi, basi dati e canali di comunicazione contro attacchi o abusi, come, a titolo esemplificativo, software antivirus aggiornati, firewall, principi di sviluppo sicuro, meccanismi di cifratura etc.; disabilitare ogni funzionalità superflua all'interno dei sistemi informatici ed eliminare le vulnerabilità riscontrate attraverso specifiche attività di test.
- Garantire l'adozione di meccanismi di cifratura, mascheramento o tokenizzazione per i dati sensibili relativi ai pagamenti che vengono trasmessi attraverso reti non-private o memorizzati all'interno di basi dati;
- Avvalersi di processi idonei per monitorare, tenere traccia e limitare l'accesso a: i) dati sensibili relativi ai pagamenti e ii) risorse critiche, logiche e fisiche, quali reti, sistemi, basi dati, moduli di sicurezza etc. e creare, manutenere ed analizzare registri e procedimenti di tracciabilità dei dati;
- Assicurare che il principio di "data minimization" sia una componente essenziale delle funzionalità di base: la raccolta, la trasmissione, l'elaborazione, la memorizzazione e/o l'archiviazione e la visualizzazione dei dati sensibili relativi ai pagamenti dovrebbero essere manutenute ad un livello minimo;

- Sottoporre i servizi di pagamento via internet a test periodici al fine di garantire la loro sicurezza. Tutte le modifiche devono essere oggetto di un processo formale di gestione dei cambiamenti che garantisca che i cambiamenti stessi siano correttamente pianificati, sottoposti a test, documentati e autorizzati. Sulla base dei cambiamenti effettuati e delle minacce riscontrate, i test devono essere ripetuti regolarmente e comprendere scenari di attacco pertinenti e noti;
- Sottoporre a verifica interna periodica le misure di sicurezza e il funzionamento dei servizi di pagamento via internet per garantire la loro robustezza ed efficacia. La frequenza e l'oggetto di tali controlli devono essere attinenti e proporzionali ai rischi per la sicurezza implicati. I controlli in questione devono essere svolti da soggetti terzi certificati e riconosciuti dal Council PCI;
- Mantenere regolamenti e documentazione specifica in merito alle regole di gestione dei dati sensibili relativi ai pagamenti.

Qualora l'Esercente esternalizzi funzioni relative al trattamento dei dati sensibili delle carte, il relativo contratto dovrà includere disposizioni che prevedano il rispetto di misure di sicurezza in linea con i requisiti sopra riportati.

34.6 In caso di richiesta, l'Esercente dovrà trasmettere alla Società le informazioni e i dati di cui al presente articolo, nonché la relativa documentazione, entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla data di ricezione della richiesta stessa, utilizzando l'area profilata del Portale Esercente o il diverso canale indicato dalla Società nella richiesta.

34.7 L'Esercente si impegna ad inserire sul proprio canale on-line il logo della Società, nonché eventuali link al Sito Internet della Società, secondo le specifiche tecniche che verranno indicate dalla Società medesima.

34.8 L'Esercente si impegna altresì a pubblicare sul proprio canale on-line un contatto di assistenza e-mail o telefonico.

Art. 35 - Settore merceologico dell'Esercente

35.1 L'Esercente dichiara sin d'ora che le Transazioni E-Commerce da lui concluse rientreranno esclusivamente nel settore merceologico indicato nella "Domanda di Adesione", e relativamente al quale ha ottenuto le necessarie autorizzazioni amministrative.

35.2 Conseguentemente, l'Esercente si impegna sin d'ora a dare immediata comunicazione scritta alla Società di ogni modifica che dovesse intervenire a tal riguardo.

Art. 36 - Contestazioni e reclami - Responsabilità dell'Esercente in relazione alle Transazioni E-Commerce

36.1 Fermo restando ed in aggiunta a quanto previsto all'art. 8, in caso di contestazione di una Transazione non autorizzata da parte del Titolare, salvo i casi espressamente previsti dai Circuiti, l'Esercente sarà esonerato da qualsiasi responsabilità solo qualora la Transazione sia stata effettuata dall'Esercente medesimo nel rispetto – oltre che delle disposizioni contenute nel Regolamento Esercenti Nexi – di tutte le istruzioni e le regole vigenti dei Programmi di Autenticazione. Le sopraccitate istruzioni e regole di volta in volta vigenti sono pubblicate e consultabili nel Sito Internet della Società (sezione Trasparenza).

36.2 Qualora l'Esercente non operi nel rispetto del Regolamento Esercenti Nexi e delle regole vigenti nei Programmi di Autenticazione, la Società avrà diritto di rivalersi nei confronti dell'Esercente medesimo, che avrà l'obbligo di rimborsare alla Società l'intero importo delle Transazioni oggetto di contestazioni da parte dei Titolari, anche ai sensi dell'art. 62 del Codice del Consumo, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave della Società nell'adempimento degli obblighi di cui al Contratto.

36.3 L'Esercente, appartenente alle categorie merceologiche definite ad alto rischio dai Circuiti, consultabili sul Sito Internet della Società, si impegna a riconoscere ai Circuiti un canone annuo per ciascun punto vendita attivato, pari all'importo indicato nel Documento di Sintesi, richiesto dai Circuiti stessi per la gestione dei controlli sulle commercializzazioni elettroniche. La Società si impegna, per tali Esercenti, a effettuare le verifiche richieste e a iscriverli negli archivi dei Circuiti come richiesto dai medesimi.

36.4 La Società si riserva la facoltà di addebitare all'Esercente eventuali sanzioni e/o multe applicate dai Circuiti alla Società stessa per irregolarità commesse dall'Esercente a causa della mancata osservanza delle norme previste nel Regolamento Esercenti Nexi e nei Programmi di Autenticazione.

Art. 37 - Canale on-line dell'Esercente

37.1 L'Esercente dichiara e garantisce che le immagini e la documentazione relativa ai beni o servizi esposti sul proprio Canale on-line non violano alcun diritto d'autore, marchio o brevetto o altri diritti derivanti da leggi, contratti o dalla consuetudine.

37.2 L'Esercente assicura altresì che nel proprio Canale on-line vengono illustrati con chiarezza la descrizione dei beni e dei servizi offerti, le condizioni di vendita, le condizioni di consegna e di rimborso, la politica in merito alla restituzione della merce (che deve essere espressamente accettata dal Titolare), la politica sulla privacy relativa ai dati personali, i termini relativi ai metodi di sicurezza delle Transazioni E-Commerce adottati, nazionalità dell'Esercente, indirizzo e-mail per assistenza, ogni altro elemento richiesto dal Codice del Consumo nonché più in generale ogni altra informazione rilevante richiesta dalla legge e dalla regolamentazione di tempo in tempo vigente.

FUNZIONALITÀ PAGAMENTI PER CORRISPONDENZA E TELEFONICI

Art. 38 - Richiesta di autorizzazione e modalità di negoziazione delle Transizioni per Corrispondenza e Telefoniche

38.1 Per ogni Transazione per Corrispondenza e Telefonica, l'Esercente deve ottenere, quale che ne sia l'importo, l'autorizzazione dalla Società.

38.2 Al fine di non incorrere in responsabilità dell'Esercente nei confronti dei Circuiti, la Transazione per Corrispondenza e Telefonica dovrà riportare la stessa data dell'autorizzazione concessa.

38.3 L'Esercente si impegna a richiedere sempre al Titolare della Carta il codice di sicurezza CVV2 (codice di tre cifre riportato sul retro della Carta), e ad inoltrarlo alla Società unitamente alla richiesta di autorizzazione. L'Esercente si impegna inoltre a rendere accessibile il codice CVV2 solo al personale addetto alla richiesta di autorizzazione e a distruggerlo subito dopo l'effettuazione della medesima, adeguando in tal senso le proprie procedure (modulistica, processi organizzativi, ecc.). Qualora l'Esercente, per modalità tecnico/operative proprie debba conservare anche per un breve periodo tale codice, è obbligato ad attenersi a quanto previsto nel documento "Standard di Sicurezza sui Dati previsti dai Circuiti", consultabile sul Sito Internet della Società, nonché richiedibile al Servizio Clienti. In caso di inosservanza degli obblighi previsti nel presente par. 38.3 relativi al trattamento dei dati dei Titolari, l'Esercente dovrà corrispondere le sanzioni previste all'art. 16 del Regolamento Esercenti Nexi.

38.4 È fatto assoluto divieto all'Esercente di accettare le Carte per la vendita dei beni e/o servizi espressamente indicati dai Circuiti e consultabili nel Sito Internet della Società.

38.5 L'autorizzazione inviata dall'Esercente senza codice CVV2 viene automaticamente respinta.

38.6 L'Esercente, ottenuta l'autorizzazione, dovrà far pervenire alla Società tutti i dati relativi alle Transazioni per Corrispondenza o Telefoniche, di regola, entro 3 (tre) giorni dalla data della loro effettuazione.

Gli importi relativi alle Transazioni per Corrispondenza e Telefoniche contabilizzate oltre il terzo giorno dalla data della loro effettuazione, saranno comunque elaborati e accreditati dalla Società all'Esercente salvo buon fine.

Art. 39 - Documenti di Vendita

39.1 Per ogni Transazione per Corrispondenza e Telefonica, l'Esercente deve rilasciare al Titolare della Carta un Documento di Vendita recante i seguenti dati: a) ditta/nome commerciale dell'Esercente (così come indicata sul presente Contratto); b) nome e cognome del Titolare; c) importo della Transazione; d) data e ora della Transazione; e) codice di autorizzazione; f) descrizione della merce o del servizio acquistati dal Titolare; g) indirizzo del Titolare; h) indirizzo di consegna della merce/servizio qualora diverso dall'indirizzo del Titolare; i) numero di telefono e indirizzo e-mail del Titolare, qualora disponibili; l) numero telefonico o indirizzo e-mail dell'Esercente dedicato all'assistenza ai Titolari; m) la politica di vendita adottata dall'Esercente ("No refund, no cancellation" - nessun rimborso né cancellazione "Exchange Only" - restituzione della merce in cambio dell'acquisto di un prodotto di egual valore o "In-store Credit Only" - restituzione della merce in cambio di un buono da utilizzare presso l'Esercente medesimo).

39.2 Qualora presente nel Documento di Vendita, il numero della Carta deve essere riportato indicando solo le prime sei cifre e le ultime quattro ed omettendo le altre; parimenti deve essere omessa la data di scadenza della carta stessa.

Art. 40 - Obblighi dell'Esercente in relazione alle Transazioni per Corrispondenza e Telefoniche

40.1 L'Esercente dovrà conservare, per il tempo previsto dalle vigenti disposizioni di legge e, comunque, per almeno 13 (tredici) mesi dalla data della Transazione per Corrispondenza e Telefonica, i seguenti dati e/o documenti relativi a ciascuna Transazione: a) dati del Titolare: nome e cognome, (ovvero azienda cui fa capo il Titolare per le Carte di tipo aziendale), indirizzo completo di CAP, telefono, fax, e-mail, codice fiscale; b) importo, data e ora della Transazione; c) numero e data di scadenza della Carta, ove presenti; d) numero e data dell'autorizzazione; e) copia della conferma relativa alla Transazione per Corrispondenza e Telefonica; f) fattura relativa alla merce e/o al servizio reso, ovvero documentazione attestante la mancata consegna della merce e/o mancata prestazione del servizio; g) solo nel caso di "Mail Order", copia del coupon di vendita, o documento equivalente, inviato dal Titolare.

40.2 Qualora i beni e/o servizi ordinati debbano essere spediti e/o prestati ad una persona diversa dal Titolare e/o ad un indirizzo diverso da quello indicato nella Transazione quale residenza e/o domicilio del Titolare stesso, l'Esercente dovrà conservare, in aggiunta a quanto indicato al precedente par. 40.1, anche i seguenti dati relativi al destinatario di detti beni e/o servizi:

a) nome e cognome;
b) indirizzo completo di CAP.

40.3 Nel caso di spedizioni di merci tramite posta o corriere l'Esercente dovrà conservare per almeno 13 (tredici) mesi la prova dell'avvenuta consegna della merce al Titolare della Carta.
In ogni caso, l'Esercente è obbligato a conservare tali dati/documenti nel rispetto degli Standard di Sicurezza sui Dati previsti dai Circuiti, e consultabili nel Sito Internet della Società, oltre che richiedibili al Servizio Clienti.
40.4 In caso di richiesta, l'Esercente dovrà trasmettere alla Società le informazioni e i dati di cui al presente articolo, nonché la relativa documentazione, entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla data di ricezione della richiesta stessa, utilizzando l'area profilata della sezione dedicata agli Esercenti sul Sito Internet della Società o il diverso canale indicato dalla Società nella richiesta.

Art. 41 - Settore merceologico dell'Esercente

41.1 L'Esercente dichiara sin d'ora che le Transazioni per Corrispondenza e Telefoniche da lui concluse rientreranno esclusivamente nel settore merceologico indicato nella "Domanda di Adesione", e relativamente al quale ha ottenuto le necessarie autorizzazioni amministrative.
41.2 Conseguentemente, l'Esercente si impegna sin d'ora a dare immediata comunicazione scritta alla Società di ogni modifica che dovesse intervenire a tal riguardo.

Art. 42 - Contestazioni e reclami - Responsabilità dell'Esercente in relazione alle Transazioni per Corrispondenza e Telefoniche

42.1 Fermo restando e ad integrazione di quanto previsto dall'art. 8, qualora il Titolare abbia formulato – entro i termini ed alle condizioni previsti dalla legge e dalle norme del Circuito – la contestazione relativa ad una Transazione per Corrispondenza e Telefonica non autorizzata, non eseguita o eseguita in modo inesatto ottenendone la rettifica e/o il rimborso da parte dell'emittente della Carta in conformità a quanto disciplinato nel contratto concluso con l'emittente medesimo per il rilascio della Carta, la Società avrà diritto, a sua volta, di riaddebitare – anche ai sensi dell'art. 62 del Codice del Consumo – il Conto Corrente dell'Esercente per l'importo relativo alla Transazione per Corrispondenza e Telefonica già accreditato, e successivamente contestato dal Titolare, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave della Società nell'adempimento degli obblighi di cui al Contratto.
42.2 Qualora l'Esercente non operi nel rispetto del Regolamento Esercenti Nexi, la Società avrà diritto di rivalersi nei confronti dell'Esercente medesimo, che avrà l'obbligo di rimborsare alla Società l'intero importo delle Transazioni per Corrispondenza e Telefoniche oggetto di contestazioni da parte dei Titolari, anche ai sensi dell'art. 62 del Codice del Consumo, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave della Società nell'adempimento degli obblighi di cui al presente Contratto.
42.3 L'Esercente appartenente alle categorie merceologiche definite ad alto rischio dai Circuiti, consultabili sul Sito Internet della Società, si impegna a riconoscere ai Circuiti un canone annuo per ciascun Punto vendita attivato, pari all'importo indicato nel Documento di Sintesi, richiesto dai Circuiti stessi per la gestione dei controlli sulle commercializzazioni a distanza. La Società si impegna, per tali Esercenti, a effettuare le verifiche richieste e a iscriverli negli archivi dei Circuiti come richiesto dai medesimi.
42.4 La Società si riserva la facoltà di addebitare all'Esercente eventuali sanzioni e/o multe applicate dai Circuiti alla Società stessa per irregolarità commesse dall'Esercente a causa della mancata osservanza delle norme previste nel Regolamento Esercenti.

REGOLAMENTO SERVIZI DISTINTIVI

Art. 42 bis - Servizi Distintivi

Il Contratto ha per oggetto anche l'erogazione dei Servizi Distintivi Alberghi e dei Servizi Distintivi Noleggi, a richiesta dell'Esercente che possegga i requisiti indicati di seguito.
L'Esercente prende atto ed accetta che l'erogazione dei Servizi Distintivi Alberghi e dei Servizi Distintivi Noleggi sia subordinata alla prestazione del Servizio di acquiring.

Art. 43 - Servizi Distintivi Alberghi

L'attivazione dei Servizi Distintivi Alberghi consente all'Esercente che opera nel settore alberghiero (hotel, motel, resort, bed&breakfast, etc.) di offrire un set di servizi ai Titolari delle Carte indicate al successivo art. 44.2.
Per gli esercenti appartenenti alla categoria Agenzia Viaggi sarà disponibile, ove previsto dal Circuito, il solo servizio Prepagamento deposito anticipato.

Art. 44 - Elenco dei Servizi Distintivi Alberghi e disposizioni comuni/No Show

44.1 I Servizi Distintivi Alberghi sono i seguenti: a) "Prenotazione Garantita"; b) "Prepayment/Advance Deposit Service" (prepagamento /deposito anticipato); c) "Priority Check-out Service"; d) "Delayed Charge"; e) "No Show"..
44.2 I Servizi Distintivi Alberghi possono essere forniti esclusivamente a: a) Titolari di Carte Nexi; b) Titolari di Carte appartenenti ai Circuiti Visa, Mastercard e JCB; c) Titolari di eventuali ulteriori Carte comunicate all'Esercente ai sensi dell'art. 18 del presente Regolamento Esercenti Nexi.
44.3 L'Esercente si obbliga a conservare tutta la documentazione citata "nei successivi articoli relativi ai singoli Servizi Distintivi Alberghi per almeno 13 (tredici) mesi dal momento della Transazione.
44.4 L'Esercente dovrà comunicare, chiaramente e per iscritto, al Titolare tutti i dati e le informazioni indicati nei successivi articoli relativi ai singoli Servizi Distintivi Alberghi (in particolare il Codice Prenotazione e la "Cancellation Policy"), anche qualora l'interlocutore non sia il Titolare bensì un intermediario o un sistema informatico di gestione delle prenotazioni. In questo ultimo caso, il rapporto sarà comunque da intendersi tra Titolare ed Esercente, e quindi l'Esercente dovrà sempre richiedere tutti i dati del Titolare e della Carta e la cancellation policy debitamente sottoscritta.. Il documento sottoscritto dal titolare per accettazione delle condizioni relative ai singoli servizi Distintivi Alberghi contenente i dati e le informazioni di cui sopra dovrà essere restituito all'esercente; in caso contrario, l'Esercente non potrà avvalersi dei servizi e delle procedure come disciplinate dal Regolamento Servizi Distintivi Alberghi e la Società avrà diritto di riaddebitare all'Esercente le Transazioni già accreditate.
44.5 Il servizio "Priority Check Out" e il servizio "Delayed Charge", di seguito disciplinati, possono essere sottoscritti dal Titolare anche durante le procedure di check-in. A tal fine l'Esercente dovrà predisporre apposita modulistica.
44.6 L'Esercente dovrà inviare la documentazione di cui al presente Regolamento Servizi Distintivi Alberghi ai Titolari via fax o e-mail, o comunque in modo che possa esserne provata l'avvenuta ricezione e accettazione. Qualora il Titolare lo richieda, la documentazione deve essere inviata tramite posta.

SERVIZIO PRENOTAZIONE GARANTITA

Art. 45 - Descrizione del servizio

Il Servizio di "Prenotazione Garantita" consente ai Titolari delle Carte indicate al precedente art. 44.2 di prenotare soggiorni anche di una sola notte, comunicando il numero della propria Carta a garanzia della prenotazione. In caso di mancata presentazione del Titolare, se la prenotazione non sia stata cancellata nei termini e con le regole indicate nel successivo art. 47, l'Esercente potrà addebitare al Titolare l'importo corrispondente ad un pernottamento.

Art. 46 - Procedure di prenotazione relativamente al servizio di Prenotazione Garantita

46.1 L'Esercente dovrà acquisire e conservare dal Titolare una comunicazione scritta contenente: a) numero e data di scadenza della Carta; b) nominativo del Titolare, come indicato sulla Carta (se la tipologia di prodotto lo prevede); c) indirizzo, recapito telefonico ed e-mail (se disponibile) del Titolare; d) durata del soggiorno e tipo di accomodamento.
46.2 L'Esercente si obbliga ad informare il Titolare, prima di effettuare la prenotazione, sulle modalità ed i termini del Servizio di "Prenotazione Garantita", specificando in particolare: a) modalità per la cancellazione (riportate al successivo art. 47); b) responsabilità in caso di "no-show" o di mancata/tardiva cancellazione della prenotazione.
46.3 L'Esercente dovrà assegnare un Codice Prenotazione alla richiesta di prenotazione ed annotare su apposito registro tale Codice Prenotazione ed i dati di cui al precedente art. 46.1.
46.4 L'Esercente dovrà inviare al Titolare conferma scritta della prenotazione, indicando: a) importo complessivo del soggiorno prenotato; b) dettagli relativi al tipo di sistemazione e durata del soggiorno; c) indirizzo esatto della struttura; d) Codice Prenotazione; e) la propria "Cancellation Policy" di cui al successivo art. 47.
46.5 In caso di prenotazione telefonica l'Esercente deve fornire per iscritto al Titolare di Carta i termini e le condizioni di prenotazione e la relativa cancellation policy. Deve archiviare la corrispondenza in merito e ed essere in grado di produrla in caso di disputa.
46.6 Per prenotazioni fatte di persona la policy di cancellazione deve essere fornita per iscritto e, se riportato sul retro di una ricevuta, deve essere previsto lo spazio per la firma a dimostrazione della presa visione/accettazione da parte del Titolare.
46.7 In caso di prenotazione fatte su canale on-line è previsto l'uso della firma elettronica a dimostrazione della ricezione e accettazione delle condizioni di prenotazione e della cancellation policy direttamente da parte del Titolare. È consentita la possibilità di utilizzare la modalità "click to accept" per permettere al Titolare di Carta di accettare le condizioni di cancellation policy pubblicate sul sito dell'Esercente ad esempio: check box "Confermo di aver letto e compreso le condizioni di prenotazione e la cancellation policy". In caso di disputa l'Esercente deve essere in grado di fornire evidenza del collegamento ipertestuale (che non deve riportare su un'altra pagina web, ma deve rimanere all'interno della stessa pagina di prenotazione) e della relativa accettazione. La modalità di accettazione "click to accept" deve essere riconducibile al titolare che ha eseguito l'autenticazione e alla specifica prenotazione.

Art. 47 - Procedure di cancellazione relativamente al servizio di Prenotazione Garantita

L'Esercente deve provvedere a definire la propria "Cancellation Policy" autonomamente e nel rispetto delle regole stabilite in materia dai Circuiti, e dovrà renderla

nota per iscritto al Titolare ed ottenerne la espressa accettazione scritta. La Policy, in particolare, dovrà indicare:

- data ed orario entro cui il Titolare può effettuare la cancellazione della prenotazione senza alcun addebito a suo carico: a tal fine l'Esercente prende atto che, secondo le regole dei Circuiti, nessun addebito potrà essere imputato al Titolare se quest'ultimo effettua la cancellazione entro le 24 ore successive alla ricezione della conferma della prenotazione da parte dell'Esercente.
- responsabilità e conseguenze per il Titolare, in caso di mancato arrivo ("no-show") o di mancata/tardiva cancellazione della prenotazione nei termini e con le modalità previsti (in particolare l'importo - non superiore all'importo di una notte di soggiorno - che gli verrà addebitato in caso di "no-show" o di mancata/ tardiva cancellazione nei termini e con le modalità previsti).

Quando la prenotazione viene effettuata all'interno del periodo di cancellazione previsto dall'Esercente, nessun addebito può essere imputato al Titolare se effettua la cancellazione fino alle ore 18.00 del giorno previsto di arrivo (ad esempio se la cancellazione è ammessa entro 48 ore dalla data di arrivo e il Titolare prenota 24 ore prima dell'arrivo, il termine ultimo per la cancellazione è fissato per le ore 18:00 del giorno previsto per l'arrivo senza applicazione delle regole previste in caso di "no show" e di alcuna penale).

In caso di mancata presentazione del Titolare nel giorno di arrivo, l'Esercente dovrà mantenere valida la prenotazione per ulteriori 24 ore.

L'Esercente è obbligato ad accettare la cancellazione del Titolare se fatte nei termini concordati. Accettata la cancellazione, l'Esercente dovrà assegnare un Codice Cancellazione ad ogni richiesta di cancellazione e dovrà inviare al Titolare conferma scritta della cancellazione indicando:

a) nominativo del Titolare, come indicato sulla Carta (se la tipologia di prodotto lo prevede);
b) Codice Cancellazione;
c) invito a conservare la documentazione.

Nel caso in cui l'Esercente non rispetti i suddetti termini, si applicano le regole dei Circuiti, ivi comprese eventuali sanzioni e penalità;

Qualora l'Esercente non definisca la propria "Cancellation Policy" o la definisca non rispettando le regole dei Circuiti, si applicheranno queste ultime.

Art. 48 - "No Show"

48.1 In caso di mancato arrivo del Titolare e di mancata/tardiva cancellazione della prenotazione entro i termini e con le modalità stabiliti ai sensi del precedente art. 47 (c.d. "No Show") l'Esercente dovrà inviare al Titolare tutta la documentazione pertinente la prenotazione originaria unitamente alle Condizioni di Cancellazione accettate dal Titolare. Indicando: a) importo corrispondente ad una notte di pernottamento; b) numero e data di scadenza della Carta; c) nominativo del Titolare, come indicato sulla Carta (se la tipologia di prodotto lo prevede); d) Codice Autorizzazione; e) dati dell'Esercente; f) dicitura "no-show" in sostituzione della firma del Titolare.g) Aggiungere nel campo descrizione della mail di addebito l'indicazione "no-show".

48.2 L'Esercente è tenuto a custodire e a fornire alla Società su richiesta in caso di Disputa (entro i Tempi previsti dal Regolamento Esercenti) tutta la documentazione inerente:

- la Prenotazione richiesta dal Titolare;
- la conferma di Prenotazione effettuata dall'Esercente;
- l'evidenza delle Condizioni di Cancellazione fornite al Titolare e accettate da quest'ultimo direttamente in fase di prenotazione;
- l'eventuale Cancellazione ricevuta dal Titolare e codice di Cancellazione assegnato;
- termini e Condizioni generali di servizio;
- la copia della ricevuta/fattura e evidenza del Pagamento No Show;
- ogni eventuale corrispondenza intercorsa con il Titolare.

L'Esercente dovrà - in ogni caso - richiedere l'autorizzazione per l'addebito relativo all'importo corrispondente alla prima notte di pernottamento tramite Pos o Gateway di Pagamento.

Tale operazione deve essere effettuata il giorno successivo a quello previsto per l'arrivo e può essere eseguita tramite POS, qualora questo sia abilitato alla digitazione manuale del numero della carta (operazione non possibile con le carte MAESTRO).

Il pagamento avverrà secondo le normali procedure per le Transazioni mediante POS, come disciplinate nel Regolamento Esercenti Nexi.

Art. 49 - Gestione dell'overbooking in relazione al servizio di Prenotazione Garantita

In caso di overbooking, l'Esercente è tenuto a fornire:

- Ai Titolari di Carte recanti i marchi Visa e Mastercard: a) sistemazione analoga o superiore a quella per cui è stata effettuata la prenotazione, facendosi carico dell'importo relativo alla prima notte; b) eventuale trasporto verso la nuova sistemazione; c) una telefonata di 3 (tre) minuti e l'invio dei messaggi presso la nuova destinazione.
- Ai Titolari di Carte recanti il marchio JCB: a) sistemazione analoga a quella per cui è stata effettuata la prenotazione, facendosi carico dell'importo relativo al numero di notti prenotate o fino al momento in cui si sarà liberata la sistemazione inizialmente prenotata; b) eventuale trasporto giornaliero da e verso la sistemazione alternativa fino al momento in cui si sarà liberata la sistemazione inizialmente prenotata; c) due telefonate di 3 (tre) minuti e l'invio dei messaggi presso la nuova destinazione.

Art. 50 - Descrizione del servizio Prepagamento / deposito anticipato

50.1 Il Servizio "Prepagamento/deposito anticipato" viene offerto agli Esercenti appartenenti al settore alberghiero.

50.2 Il prepagamento può essere per un importo parziale o totale del bene/servizio acquisito. Non si tratta di caparra confirmatoria, ma di un servizio disciplinato secondo regole di seguito illustrate.

50.3 In caso di prepagamento, l'Esercente deve fornire per iscritto al Titolare (al fine di ricevere da questo il consenso al pagamento):

- Descrizione beni/servizi che verranno forniti (es.: descrizione del soggiorno e accomodamento).
- Termini del servizio che verrà erogato (es.: caratteristiche e durata).
- Data e ora in cui bene e servizi verranno forniti al Titolare (es.: data prenotazione).
- Importo del prepagamento.
- Nel caso di prepagato parziale, il costo totale di quanto acquistato. Termini del pagamento finale.
- Policy di cancellazione e rimborso (espressamente accettata per iscritto dal Titolare).
- Data entro cui il Titolare può cancellare l'acquisto di merce e servizio senza perdere il pagamento che è stato fatto.
- Informazione inerente qualsiasi ulteriore addebito associato.

Il documento deve includere, inoltre, il codice di autorizzazione, il numero di conferma prenotazione, l'indirizzo fisico della struttura e, in caso di emissione scontrino POS, la dicitura "prepayment/advance deposit" al posto della firma del Titolare. Tale Transazione non potrà in nessun caso essere utilizzata per addebiti relativi ad eventuali danni o furti.

Art 51 - Cancellazione del Prepagamento

51.1 Se il Titolare cancella i servizi oggetto di prepagamento e la cancellazione è stata fatta nel rispetto dei termini delle policy di cancellazione, l'Esercente deve fornire al titolare entro 3 gg lavorativi entrambi i seguenti materiali:

- Conferma scritta di cancellazione o rimborso.
- Ricevuta a credito per l'importo pagato dal Titolare e che risultava rimborsabile dalla policy di cancellazione.

51.2 Se il Titolare non ha finito di pagare quanto acquistato (prepagamento parziale) o non ha cancellato nei termini previsti, l'Esercente può trattenere il prepagamento solo se nella policy di cancellazione ha esplicitamente indicato che il prepagamento non era rimborsabile.

51.3 Se l'Esercente non rispetta quanto indicato nel presente articolo deve rifondere la somma di ogni prepagamento già onorato dal Titolare.

PRIORITY CHECK OUT SERVICE E DELAYED CHARGE

Art. 52 - Servizio Priority Check Out Service e Servizio Delayed Charge

52.1 Il Servizio "Priority Check-Out Service" consente al Titolare delle Carte indicate al precedente art. 44.2 di evitare le procedure di check-out al momento della partenza dalla struttura: il Titolare che abbia sottoscritto un apposito accordo ("Agreement") potrà lasciare la struttura senza effettuare il check-out.

In tal caso, il conto verrà addebitato sulla Carta del Titolare e la documentazione verrà spedita all'indirizzo indicato dal Titolare.

52.2 Il Servizio "Delayed Charge" consente all'Esercente di addebitare al Titolare delle Carte indicate al precedente art. 44.2, e che abbia sottoscritto apposito accordo ("Agreement"), l'importo relativo a spese non note al momento del checkout e rilevate dopo la partenza del Titolare, relative a: a) Pagamento camera/ Tasse; b) eventuali perdite, furti, danneggiamenti; c) Minibar/Ristorante/Bar (per carte appartenenti al Circuito Visa e Mastercard).

52.3 La Carta dovrà essere presentata all'Esercente al momento della sottoscrizione dell'Agreement (preferibilmente durante il check in), affinché l'Esercente possa richiedere la preventiva autorizzazione per l'importo previsto per il soggiorno (anche se inferiore al proprio limite di spesa). Per entrambi i servizi, l'Esercente dovrà far sottoscrivere al Titolare un Agreement in cui indicare:

- nome e cognome come indicati sulla Carta (qualora la tipologia di prodotto lo preveda), indirizzo, numero di telefono e, se disponibile indirizzo e-mail del Titolare;
- impegno del Titolare a regolare le spese sulla propria Carta di tutte le tipologie di spesa oggetto del servizio "Delayed Charge" o "Priority Check-Out" (elencate in modo dettagliato), specificate per natura ed importo.

Tale Agreement dovrà prevedere che:

- il Titolare riconosce espressamente come validi e dallo stesso accettati anche tutti gli importi relativi a telefonate, consumazioni etc. riscontrati successivamente alla sua partenza, ed autorizza l'Esercente ad addebitare sulla propria Carta tutti i suddetti importi (per il Servizio "Delayed Charge"); ovvero

REGOLAMENTO ESERCENTI NEXI

Richiesta tramite Banca

- il Titolare autorizza l'Esercente ad addebitare sulla propria Carta tutte le spese sostenute durante il soggiorno nel caso in cui debba lasciare l'albergo senza effettuare il check-out (per il Servizio "Priority Check Out Service").

Art. 53 - PRIORITY CHECK OUT SERVICE

53.1 L'Esercente dovrà compilare un apposito Documento di Vendita al fine di impartire un Ordine di Pagamento indicando: a) importo complessivo delle spese da addebitare al Titolare; b) numero e data di scadenza della Carta; c) nominativo del Titolare, come indicato sulla Carta, (se la tipologia di prodotto lo prevede); d) Codice Autorizzazione; e) dati dell'Esercente; f) dicitura "Priority Check Out" in sostituzione della firma del Titolare.

53.2 L'ordine di Pagamento deve essere impartito tramite Gateway di Pagamento. L'Esercente potrà utilizzare anche il POS, qualora questo sia abilitato alla digitazione manuale del Codice Carta (operazione non possibile con le carte MAESTRO), ma in quest'ultimo caso l'emettitore della carta potrà negare l'autorizzazione.
Il pagamento avverrà secondo le normali procedure per le Transazioni effettuate con Carte mediante POS, come disciplinate nel Regolamento Esercenti Nexi.

53.3 L'Esercente dovrà, altresì consegnare al Titolare (alternativamente, in struttura o per posta entro 3 (tre) giorni dall'avvenuta Transazione): a) copia del "Priority Check-Out Agreement"; b) conto dell'albergo con dettaglio delle voci di spesa; c) copia del Documento di Vendita di cui al precedente art. 53.1.

Art. 54 - Delayed Charge

54.1 Con riferimento al servizio "Delayed Charge" l'eventuale constatazione circa la necessità di dar seguito ad un Delayed Charge dovrà essere dall'Esercente documentata con l'emissione di una fattura a carico del Titolare.
Per Carte appartenenti al Circuito Visa tale fattura dovrà essere emessa:

- entro 90 giorni di calendario dalla data di check-out nel caso di "Delayed Charge" per voci di spesa aggiuntive (es. multe per smoking policy non rispettata, spese per minibar, pranzi/cene extra) e di "Delayed Charge" dovuti a perdita/furto/danni;
- entro 24 ore dalla data di check-out per voci di spesa già previste a contratto (quindi già accettate dal Titolare in fase di check-in) ma non incassate in fase di check-out per errore dell'Esercente;

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di check-out e prima di processare qualsiasi addebito aggiuntivo è necessario fornire per iscritto al Titolare:

- indicazione della causa dell'addebito;
- indicazione della quota di perdita, furto o danni che resterà a carico del Titolare in quanto non rimborsabile da un'eventuale assicurazione stipulata dall'Esercente;
- informativa che il pagamento dell'addebito può avvenire anche con modalità diverse dalla Carta precedentemente utilizzata.

Il Titolare, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione sopra indicata e senza costi aggiuntivi per l'Esercente, può fornire per iscritto un preventivo alternativo per la riparazione dei danni.
L'Esercente deve aspettare 20 giorni lavorativi dalla data di conferma della ricezione della documentazione fornita al Titolare prima di procedere al "Delayed Charge" per danni. Se non viene raggiunto alcun accordo tra l'Esercente e il Titolare, e se l'Esercente processa comunque una transazione di "Delayed Charge", il Titolare può contestarla. Per le Carte appartenenti al circuito Mastercard, l'Esercente non può procedere all'addebito di un "Delayed Charge" relativo a perdita, furto o danni a meno che il Titolare non abbia fornito esplicito consenso ad essere addebitato per lo specifico importo dopo essere stato informato dall'Esercente di tale addebito. Inoltre, perché un "Delayed Charge" relativo a perdita, furto o danni su carta Mastercard sia valido, deve essere provata l'autenticazione del titolare (PIN o firma) per la specifica transazione.
La fattura dovrà prevedere una puntuale descrizione di ogni bene e/o servizio che verranno addebitati.
Gli importi oggetto del servizio "Delayed Charge" devono essere chiaramente documentati ed inequivocabilmente riconducibili al Titolare.

54.2 L'Esercente dovrà compilare un apposito Documento di Vendita al fine di impartire un Ordine di Pagamento indicando: a) importo complessivo delle spese da addebitare al Titolare; b) numero e data di scadenza della Carta; c) nominativo del Titolare, come indicato sulla Carta (se la tipologia di prodotto lo prevede); d) Codice Autorizzazione; e) dati dell'Esercente; f) dicitura "Signature on file" in sostituzione della firma del Titolare.
Tale operazione deve essere eseguita tramite Gateway di Pagamento o altra modalità di pagamento a distanza conforme alle regole di autenticazione del Titolare previste dai circuiti. L'esercente potrà utilizzare anche il POS, qualora questo sia abilitato alla digitazione manuale del Codice Carta (operazione non possibile con le carte MAESTRO), ma in quest'ultimo caso l'emettitore della carta potrà negare l'autorizzazione.
Il pagamento avverrà secondo le normali procedure per le Transazioni effettuate con Carte, mediante POS o Gateway di Pagamento o altra modalità di pagamento a distanza conforme alle regole di autenticazione del Titolare previste dai circuiti, come disciplinate nel Regolamento Esercenti Nexi.

Art. 55 - Servizi Distintivi Noleggi

55.1 L'attivazione dei Servizi Distintivi Noleggi consente all'Esercente che opera nel settore del noleggio di veicoli, natanti, attrezzature, equipaggiamenti, etc. di offrire un set di servizi ai Titolari delle Carte indicate al successivo art. 56.2..

55.2 Per quanto non espressamente disciplinato dal Regolamento Servizi Distintivi Noleggi, si rinvia alle disposizioni, ivi comprese le definizioni, contenute nel Regolamento Esercenti Nexi, di tempo in tempo vigenti.

Art. 56 - Elenco dei Servizi Distintivi Noleggi e disposizioni comuni

56.1 I Servizi Distintivi Noleggi sono i seguenti: "Servizio di Noleggio"; "Delayed Charge".

56.2 Il "Servizio di Noleggio" è riservato ai Titolari di: a) Carte che riportano i marchi Visa, Visa Electron, Mastercard, Maestro e JCB (in caso di pagamento del noleggio al momento del ritiro dell'oggetto), ovvero b) Carte che riportano i marchi Visa, Mastercard e JCB (in caso di pagamento del noleggio al momento della riconsegna dell'oggetto).

56.3 Il Servizio "Delayed Charge" è riservato ai Titolari di Carte che riportano i marchi Visa, Mastercard e JCB con le limitazioni indicate all'art. 60.1.

56.4 I Servizi Distintivi Noleggi potranno essere estesi ai Titolari di eventuali ulteriori Carte comunicate all'Esercente ai sensi dell'art. 18 del presente Regolamento Esercenti Nexi.

56.5 L'Esercente dovrà comunicare, chiaramente e per iscritto, al Titolare tutti i dati e le informazioni indicati nei successivi articoli relativi ai singoli Servizi Distintivi Noleggi (in particolare "Terms and Conditions" e la "Cancellation Policy"), anche qualora l'interlocutore non sia il Titolare bensì un intermediario. In questo ultimo caso, il rapporto sarà comunque da intendersi tra Titolare ed Esercente, e quindi l'Esercente dovrà sempre richiedere tutti i dati del Titolare e della Carta.
Il documento contenente i dati e le informazioni di cui sopra dovrà essere restituito all'Esercente sottoscritto dal Titolare per accettazione delle condizioni relative ai singoli Servizi Distintivi Noleggi; in caso contrario, l'Esercente non potrà avvalersi dei Servizi Distintivi Noleggi e la Società avrà diritto di riaddebitare all'Esercente le Transazioni già accreditate.

56.6 L'Esercente si obbliga a conservare tutta la documentazione citata nei successivi articoli relativi ai singoli Servizi Distintivi Noleggi per almeno 13 (tredici) mesi dal momento della Transazione.

56.7 L'Esercente per ogni Transazione si obbliga a:

- presentare alla firma del Titolare esclusivamente Documenti di Vendita compilati in ogni campo;
- tenere a disposizione della Società, per i 13 (tredici) mesi successivi alla Transazione, tutta la documentazione alla cui conservazione è tenuto ai sensi del Regolamento Servizi Distintivi Noleggi e, in caso di richiesta da parte della Società, a trasmetterla alla medesima entro 7 (sette) giorni;
- far sottoscrivere al Titolare un documento che attesti dettagliatamente lo stato dell'oggetto (compreso, eventualmente, il livello di carburante contenuto nel serbatoio), sia al momento del ritiro sia al momento della restituzione del medesimo;
- conservare e custodire con cura tutti i supporti, documenti e registri che contengano i numeri delle Carte ed i dati personali dei Titolari, nonché i Documenti di Vendita e consentire l'accesso a tale documentazione solo al personale autorizzato e solo per gli usi connessi al servizio erogato, fino al momento in cui potranno essere distrutti o resi illeggibili, restando inteso che:
  (i) l'Esercente non potrà comunicare, vendere, acquistare o scambiare i dati dei Titolari né i numeri delle Carte in alcun modo e forma;
  (ii) e l'Esercente non potrà conservare in alcun modo i dati che non siano riportati sul fronte delle Carte, nei casi in cui le Transazioni vengano effettuate mediante lettura di banda magnetica o microchip;
- redigere il contratto di noleggio, riportandovi tutti i dati/criteri utilizzati per determinare l'importo del servizio, sia in lingua italiana che in lingua inglese, così come ogni altro documento che, se sottoscritto dal Titolare, comprovi lo stato dell'oggetto, sia al ritiro che alla riconsegna;
- inviare eventuali comunicazioni e la documentazione che è tenuto a fornire al Titolare direttamente a quest'ultimo, anche nel caso in cui la Transazione sia stata effettuata tramite l'intermediazione di un'agenzia di viaggi;
- rivalersi esclusivamente sull'agenzia di viaggi che abbia emesso un voucher prepagato relativo ai servizi oggetto del Regolamento Servizi Distintivi Noleggi a favore di un Titolare, nel caso in cui, per qualsiasi motivo, tale agenzia di viaggi non ne abbia corrisposto il relativo importo all'Esercente.

SERVIZIO DI NOLEGGIO

Art. 57 - Servizio di Noleggio

Il "Servizio di Noleggio" consente all'Esercente di addebitare sulla Carta l'importo del noleggio sia al momento del ritiro dell'oggetto da parte del Titolare sia al momento della riconsegna del medesimo, con le diverse modalità indicate ai successivi articoli. La tipologia di Carte che possono essere accettate per l'una e l'altra modalità di pagamento sono individuate al precedente art. 56.

Art. 58 - Pagamento del noleggio al momento del ritiro dell'oggetto

58.1 Qualora il pagamento del noleggio sia effettuato al momento del ritiro dell'oggetto da parte del Titolare di una delle Carte indicate al precedente art. 56.2, l'Esercente si obbliga a:

58.1.1 far sottoscrivere al Titolare un contratto di noleggio contenente:

a) nome e cognome, come indicati sulla Carta (qualora la tipologia di prodotto lo preveda), indirizzo, numero di telefono e, se disponibili, numero di fax ed indirizzo e-mail del Titolare;
b) data di ritiro dell'oggetto e durata del noleggio;
c) costo del servizio stimato in base a:
   - durata del noleggio;
   - costo giornaliero del noleggio;
   - tasse e assicurazioni;
   - eventuali accessori (porta-sci, seggiolini per bambini, etc.);
d) chilometraggio preventivato (se applicabile);
e) importi di eventuali franchigie danni;
f) importi di eventuali spese amministrative;
g) i dati dello scontrino POS emesso per la richiesta della preautorizzazione attraverso la lettura fisica della Carta (con lettura della banda magnetica o del chip della Carta).

58.1.2 richiedere l'autorizzazione, previa esibizione della Carta da parte del Titolare, per l'importo stimato di cui al precedente comma 58.1.1, lett. c) tramite POS (con lettura della banda magnetica o del chip della Carta) e perfezionare la Transazione seguendo le normali procedure per le Transazioni effettuate con Carte di credito, mediante Gateway di Pagamento o altra modalità di pagamento a distanza conforme alle regole di autenticazione del Titolare previste dai circuiti o mediante POS, come disciplinate nel Regolamento Esercenti Nexi;

58.1.3 emettere la fattura relativa al servizio, con riferimento al contratto di noleggio sottoscritto dal Titolare.

58.1.4 far sottoscrivere al Titolare il "Delayed Charge" agreement.

58.1.5 consegnare al Titolare copia del Documento di Vendita, della fattura e del contratto di noleggio e del "Delayed Charge" agreement.

58.2 Al momento della riconsegna dell'oggetto da parte del Titolare, l'Esercente si obbliga a:

58.2.1 calcolare l'importo totale del servizio erogato, in base al consuntivo delle voci indicate al precedente comma 1.1, lett. c);

58.2.2 chiedere al Titolare, qualora l'importo totale sia superiore a quello stimato e già pagato, di pagare la differenza con il mezzo di pagamento da lui prescelto, che potrà essere anche una Carta diversa da quella utilizzata per la prima Transazione;

58.2.3 qualora l'importo totale sia inferiore a quello stimato e già pagato, effettuare un'operazione di storno per la parte di importo non dovuto.

Art. 59 - Pagamento del noleggio al momento della riconsegna dell'oggetto

59.1 Al momento della riconsegna dell'oggetto da parte del Titolare, oltre a quanto previsto al comma 58.1.1, 58.1.2, 58.1.3, 58.1.4. l'Esercente dovrà:

59.1.1 calcolare l'importo totale del servizio erogato, in base al consuntivo delle voci indicate al precedente comma 58.1.1, lett. c);

59.1.2 verificare che la Carta utilizzata per il pagamento sia la stessa presentata al momento del ritiro dell'oggetto e che quindi il numero della medesima coincida con quello riportato sul contratto di noleggio;

59.1.3 richiedere, qualora l'importo finale ecceda l'importo precedentemente autorizzato, un'ulteriore autorizzazione per un importo pari a tale eccedenza, tramite Gateway di Pagamento ovvero tramite POS;

59.1.4 stampigliare i dati della Carta sul contratto di noleggio sottoscritto dal Titolare al fine di comprovare la presenza fisica della Carta al momento dell'autorizzazione, ovvero allegare al medesimo lo scontrino di autorizzazione ottenuto dal POS;

59.1.5 compilare un apposito Documento di Vendita al fine di impartire un Ordine di Pagamento, indicando:

- nominativo del Titolare, come indicato sulla Carta (qualora la tipologia di prodotto lo preveda);
- numero e data di scadenza della Carta;
- codice/i di autorizzazione ottenuto/i ai sensi del precedente comma 1.3;
- importo/i complessivo autorizzato/i;
- data/e di autorizzazione;
- dati (ditta/nome commerciale e codice) dell'Esercente;
- l'eventuale quantità di carburante residua (in caso non fosse necessario un rifornimento integrativo, ciò deve essere espressamente indicato nella ricevuta);
- la data e l'ora della riconsegna (in caso non fosse necessario un ulteriore addebito per una ritardata riconsegna, ciò deve essere espressamente indicato sulla ricevuta);
- eventuali danni riscontrabili sull'oggetto (l'assenza di danni visibili deve essere espressamente indicata sulla ricevuta) da addebitare separatamente dalla fattura di noleggio, tramite Servizio Delayed Charge.

La Transazione deve essere effettuata, eventualmente a mezzo POS o Gateway di Pagamento o altra modalità di pagamento a distanza conforme alle regole di autenticazione del Titolare previste dai circuiti, in data corrispondente alla riconsegna dell'oggetto;

59.1.6 far sottoscrivere al Titolare il Documento di Vendita e verificare la conformità della firma, ovvero richiedere al Titolare la digitazione del proprio PIN a seconda della tipologia di Carta utilizzata, secondo quanto previsto e disciplinato nel Regolamento Esercenti Nexi;

59.1.7 emettere la fattura relativa al servizio, con riferimento al contratto di noleggio sottoscritto dal Titolare;

59.1.8 consegnare al Titolare copia del Documento di Vendita, copia del contratto di noleggio, copia del Delayed Charge Agreement e la fattura.

SERVIZIO DELAYED CHARGE

Art. 60 - Servizio Delayed Charge

60.1 Il servizio "Delayed Charge" consente all'Esercente di addebitare al Titolare di una delle Carte indicate al precedente art. 56.3, sulla medesima Carta utilizzata a garanzia, tutti gli importi pervenuti o rilevati successivamente alla riconsegna dell'oggetto relativi a:

- Tasse.
- Benzina (refuelling), se applicabile.
- Drop off (restituzione dell'oggetto in un'agenzia diversa da quella in cui lo si è ritirato).
- Assicurazioni.
- Mancato pagamento pedaggi (se applicabile).
- Mancato pagamento parcheggi (se applicabile).
- Mancato pagamento servizi/equipaggiamento/accessori.
- Multe, ad eccezione di eventuali spese di gestione (Administrative Fees).
- Danni arrecati all'oggetto.

60.2 La constatazione circa la necessità di dar seguito ad un Delayed Charge dovrà essere sempre documentata dall'Esercente con l'emissione di una fattura a carico del Titolare. Per Carte appartenenti al Circuito Visa tale fattura dovrà essere emessa:

- entro 90 giorni di calendario dalla data di check-out nel caso di "Delayed Charge" per voci di spesa aggiuntive (es. multe, parking fee) e di "Delayed Charge" dovuti a perdita/furto/danni;
- entro 24 ore dalla data di check-out per voci di spesa già previste a contratto (quindi già accettate dal Titolare in fase di check-in) ma non incassate in fase di check-out per errore dell'Esercente.

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di check-out e prima di processare qualsiasi addebito aggiuntivo è necessario fornire per iscritto al Titolare:

- indicazione della causa dell'addebito;
- eventuali documenti relativi ad incidenti (verbali rilasciati da autorità competenti o documentazione della assicurazione, etc.);
- almeno due preventivi forniti da autofficine autorizzate;
- indicazione della quota di perdita, furto o danni che resterà a carico del Titolare in quanto non rimborsabile da un'eventuale assicurazione stipulata dall'Esercente;
- informativa che il pagamento dell'addebito può avvenire anche con modalità diverse dalla Carta precedentemente utilizzata.

Il Titolare, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione sopra indicata e senza costi aggiuntivi per l'Esercente, può fornire per iscritto un preventivo alternativo per la riparazione dei danni.

L'Esercente deve aspettare 20 giorni lavorativi dalla data di conferma della ricezione della documentazione fornita al Titolare prima di procedere al "Delayed Charge" per danni. Se non viene raggiunto alcun accordo tra l'Esercente e il Titolare, e se l'Esercente processa comunque una transazione di "Delayed Charge", il Titolare può contestarla. Per le Carte appartenenti al circuito Mastercard, l'Esercente non può procedere all'addebito di un "Delayed Charge" relativo a perdita, furto o danni a meno che il Titolare non abbia fornito esplicito consenso ad essere addebitato per lo specifico importo dopo essere stato informato dall'Esercente di tale importo. Inoltre, perché un "Delayed Charge" relativo a perdita, furto o danni su carta Mastercard sia valido, deve essere provata la presenza della Carta e l'autorizzazione del titolare (PIN o firma) per la specifica transazione.

La fattura dovrà prevedere una puntuale descrizione di ogni bene e/o servizio che verranno addebitati.

60.3 Gli importi oggetto del servizio "Delayed Charge" devono essere chiaramente documentati ed inequivocabilmente riconducibili al Titolare e al periodo di noleggio in esame.

Art. 61 - Contratto "Delayed Charge"

61.1 Al momento del ritiro dell'oggetto da parte del Titolare, l'Esercente deve far sottoscrivere al medesimo un contratto di "Delayed Charge", utilizzando la modulistica precedentemente predisposta dall'Esercente.

61.2 Il contratto di "Delayed Charge" deve contenere:

- nome e cognome come indicati sulla Carta (qualora la tipologia di prodotto lo preveda), indirizzo, numero di telefono e, se disponibili, numero di fax ed indirizzo e-mail del Titolare;

- autorizzazione del Titolare all'addebito sulla propria Carta di tutte le tipologie di spesa oggetto del servizio "Delayed Charge" (i cui importi siano stati elencati in modo dettagliato e sottoscritti singolarmente dal Titolare), comprese eventuali franchigie previste dalle compagnie assicurative, specificate per natura ed importo, fatto salvo quanto previsto per le spese relative ai danni arrecati dal Titolare al veicolo come indicato al successivo art. 61.4.

61.3 Se il Titolare utilizza una modalità di riconsegna "self service" (senza contatti con il personale dell'esercizio) ovvero fossero rilevate successivamente alla partenza del Titolare spese extra, il documento riportante il dettaglio degli extra non pagati, copia del precedente consenso dato dal Titolare al pagamento nonché documentazione attestante la diretta relazione di tali extra con il servizio usufruito dal Titolare, dovrà essere spedito al Titolare entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla riconsegna/fine servizio. In caso di multe o parking ticket/pedaggi autostradali impagati, l'Esercente dovrà inviare al Titolare documentazione riportante:

- Contratto di noleggio, con evidenza della targa, o altro identificativo, del veicolo o del natante e del periodo di noleggio.
- Data e ora di violazione.
- Copia della violazione/verbale di accertamento di infrazione riportante la targa, o altro identificativo, del veicolo o del natante noleggiato.
- Importo della violazione.

61.4 Nel caso in cui l'Esercente riscontri danni successivamente alla riconsegna dell'oggetto del noleggio, l'Esercente deve inviare a mezzo raccomandata A.R., fax o e-mail certificata, al Titolare, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di riconsegna dell'oggetto noleggiato o chiusura servizio, una comunicazione scritta contenente:

- descrizione dei danni riscontrati (in inglese se cliente non di nazionalità italiana);
- preventivo relativo alla loro riparazione con l'indicazione della valuta;
- copia contratto originale;
- copia del contratto di "Delayed Charge" accettata dal Titolare;
- eventuali foto;
- verbali di pubbliche autorità (se esistenti).

In ogni caso nella documentazione sopra indicata dovrà essere riportata la targa, o altro identificativo, del Veicolo o del natante, se applicabile.

Art. 62 - Obblighi dell'Esercente in relazione al Servizio Delayed Charge

62.1 Per effettuare la Transazione relativa al Servizio Delayed Charge, l'Esercente, entro 90 (novanta) giorni dalla data di riconsegna dell'oggetto, oltre a quanto previsto dall'articolo 60.2, deve:

62.1.1 compilare un apposito Documento di Vendita al fine di impartire un Ordine di Pagamento, indicando:

- l'importo totale da addebitare al Titolare;
- il numero e la data di scadenza della Carta;
- il nominativo del Titolare, come indicato sulla Carta (qualora la tipologia di prodotto lo preveda);
- il codice di autorizzazione ottenuto tramite Gateway di Pagamento o altra modalità di pagamento a distanza conforme alle regole di autenticazione del Titolare previste dai circuiti ovvero tramite POS, qualora questo sia abilitato alla digitazione manuale (operazione non possibile con le carte MAESTRO), ma in quest'ultimo caso l'emettitore della carta potrà negare l'autorizzazione. A tal fine, l'Esercente prende atto che il codice di autorizzazione ottenuto per l'erogazione del servizio di noleggio non può, per nessun motivo, essere utilizzato per il servizio "Delayed Charge";
- dati (ditta/nome commerciale e codice) dell'Esercente;
- dicitura "Signature on file" in sostituzione della firma del Titolare.

62.1.2 perfezionare la Transazione seguendo le normali procedure per le Transazioni effettuate con Carte di credito, in cartaceo o mediante POS, come disciplinate nel Regolamento Esercenti Nexi;

62.1.3 inviare a mezzo raccomandata A.R., fax o e-mail, al Titolare, entro 3 (tre) giorni dalla data della Transazione:

- motivazione dell'addebito (se cliente estero in lingua inglese);
- copia del contratto di "Delayed Charge";
- importo totale del servizio addebitato;
- in caso di parcheggi a pagamento e pedaggi autostradali, richiesta di pagamento ricevuta;
- in caso di multe, verbale di contravvenzione;
- copia del Documento di Vendita o dello scontrino POS con riportata la dicitura "Signature on file" sul campo firma;
- fattura.

62.2 Nel caso in cui l'Esercente riscontri danni successivamente alla riconsegna dell'oggetto del noleggio o alla locazione, e sia stata utilizzata per il pagamento una Carta appartenente al Circuito Visa, l'Esercente deve inviare a mezzo raccomandata A.R., fax o e-mail certificata, al Titolare, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di riconsegna dell'oggetto, una comunicazione scritta contenente:

- descrizione dei danni riscontrati (in inglese se cliente non di nazionalità italiana);
- almeno 2 preventivi effettuati da riparatori legalmente autorizzati relativi alla riparazione dei danni con l'indicazione della valuta;
- copia contratto originale;
- copia del contratto di "Delayed Charge" accettata dal Titolare;
- eventuali foto;
- verbali di pubbliche autorità (se esistenti).

In ogni caso nella documentazione sopra indicata dovrà essere riportata la targa, o altro identificativo, del veicolo o del natante.

Il Titolare deve rispondere, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione dell'Esercente, accettando per iscritto il preventivo proposto o fornendo un preventivo alternativo per la riparazione dei danni senza costi per l'Esercente. Per l'effettivo addebito sulla Carta dell'importo relativo alle riparazioni l'Esercente deve attendere almeno 20 (venti) giorni lavorativi dalla data della conferma di ricevuta della comunicazione inviata al Titolare, se non perviene alcuna risposta dal medesimo.

L'esercente deve in ogni caso informare il titolare di Carta appartenente al circuito Mastercard ed ottenere il suo esplicito consenso prima di addebitarne la carta per "Delayed Charge".

62.3 L'Esercente non può procedere all'addebito preventivo del danno se il veicolo o il natante sono soggetti:

- a sequestro da parte delle pubbliche autorità;
- a procedure di investigazione per la determinazione delle responsabilità oggettive;
- a procedure assicurative in corso.

62.4 L'Esercente non può procedere all'addebito relativo a perdite economiche dovute/determinate dal non utilizzo dell'oggetto danneggiato e/o sequestrato.

62.5 Nel caso di richiesta documentazione da parte della Società, l'Esercente è tenuto ad inoltrare tutta la documentazione sopra citata.